

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KARYAWAN PT. BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE (BSRE)
KABUPATEN SIMALUNGUN DALAM MENGGUNAKAN BSM ELECTRONIC
PAYROLL**

SKRIPSI

Oleh:

Rani Maya Sari
NIM 0503162288

Program Studi
PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KARYAWAN PT. BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE (BSRE)
KABUPATEN SIMALUNGUN DALAM MENGGUNAKAN BSM ELECTRONIC
PAYROLL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan Perbankan Syariah
UIN SUMATERA UTARA**

Oleh:

**Rani Maya Sari
NIM 0503162288**

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rani Maya Sari
NIM : 0503162288
Tempat, Tanggal Lahir : Aektarum 05 Maret 1999
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Desa Limbong Dusun I Sibatu-Batu Serdang Bedagai
Jurusan : (S1) Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) Kabupaten Simalungun Dalam Menggunakan BSM Electronic Payroll**” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 01 Juli 2020
Yang membuat pernyataan



Rani Maya Sari

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KARYAWAN PT.BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE (BSRE) KABUPATEN SIMALUNGUN DALAM MENGGUNAKAN BSM ELECTRONIC PAYROLL

Oleh:

Rani Maya Sari

NIM. 0503162288

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan 1 Juli 2020

Pembimbing I



Dr. Andri Soemitra, MA
NIDN. 2007057602

Pembimbing II



Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I
NIDN. 2029019101

Mengetahui.
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Zuhri M Nawawi, MA
NIDN. 2018087601

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KARYAWAN PT.BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE KABUPATEN SIMALUNGUN DALAM MENGGUNAKAN BSM ELECTRONIC PAYROLL” Atas Nama Rani Maya Sari, NIM 0503162288 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan pada tanggal 15 Juli 2020. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 15 Juli 2020

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Perbankan Syariah UIN-SU

Ketua,



Zuhriah M Nawawi, MA

NIDN. 2018087601

Sekretaris,



Tuti Anggraini, MA

NIDN. 20310577

Anggota



1. Dr. Andri Soemitra, MA

NIDN. 2007057602



2. Tri Inda Fadhillah Rahma, M.E.I

NIDN. 2029019101



3. Dr. Marliyah, MA

NIDN. 2026017602



4. Annio Indah Lestari

NIDN. 2009037401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-SU Medan



Dr. Andri Soemitra, MA

NIDN. 2007057602

ABSTRAK

Rani Maya Sari, NIM 0503162288, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) Kabupaten Simalungun Dalam Menggunakan BSM Electronic Payroll”. Di bawah bimbingan Pembimbing I Bapak Dr. Andri Soemitra, MA dan Pembimbing II Ibu Tri Inda Fadhilah Rahma, M.E.I

PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan dan pengolahan getah karet setengah jadi yang di sebut Crumb Rubber atau SIR (Standart Indonesia Rubber). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) Kab. Simalungun dalam menggunakan BSM Electronic Payroll. Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan DP dan MP PT.Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) sebanyak 4196 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 98 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan:(1) tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan kecepatan terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE, dibuktikan dengan nilai sig $0,457 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 0,747 < T_{tabel} 1,985$ Menurut Lewis dan Booms yang kutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan. Jadi cepat atau tidak cepatnya bertransaksi menggunakan payroll tidak berpengaruh pada kepuasan, karena untuk meningkatkan kepuasan maka harus meningkatkan kualitas pelayanan. (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE, di buktikan dengan nilai sig $0,045 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 2,029 > T_{tabel} 1,985$. (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan keakuratan terhadap kepuan karyawan PT. BSRE, dibuktikan dengan nilai sig $0,012 < 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 2,557 > T_{tabel} 1,985$. (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan kecepatan, keamanan, dan keakuratan terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE secara simultan (bersama-sama). Dibuktikan dengan nilai sig $0,002 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 5,230 > F_{tabel} 3,09$. Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,378 dapat diartikan bahwa sebesar 37,8% variasi kepuasan karyawan PT. BSRE dipengaruhi oleh kecepatan, keamanan, dan keakuratan. Sedangkan 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci: *Kepuasan, Kecepatan (speed), Keamanan (security), Keakuratan (accuracy)*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) Kab. Simalungun Dalam Menggunakan BSM Electronic Payroll”**. Selawat dan salam senantiasa tercurahkan atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa Rahmat, semoga syafaatnya kita peroleh di *yaumul akhir* kelak, Aamiin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang memberi bantuan, motivasi serta do'a kepada penulis dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak. Yang paling utama penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orangtua penulis, khususnya untuk ayah yang luar biasa Rito Junaidi Sembiring, yang merupakan sosok ayah yang bertanggung jawab kepada anak-anaknya, sosok seorang ayah yang mampu sampai sekarang membiayai penulis hingga mendapatkan gelar sarjana. Dan juga terima kasih penulis ucapkan kepada ibu tercinta Rusmini yang merupakan orangtua paling luar biasa telah membimbing penulis dengan penuh kasih sayang yang tulus dan juga berdoa untuk penulis yang tiada henti-hentinya. Kepada kakak Rini Pertama Sari Sembiring SPd dan adek Reni Puspita Sari Sembiring terima kasih atas do'a dan dukungannya.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih juga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara serta selaku Pembimbing Skripsi I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan.
3. Bapak Zuhri M. Nawawi, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Tuti Anggaraini, MA selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Ibu Tri Indah Fadhila Rahma, M.E.I selaku Pembimbing Skripsi II yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi.
6. Dosen dan staf-staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas bantuannya selama ini.
7. Fajar Dwi Taruna yang telah banyak membantu, menemani, dan memberikan dukungan dan semangatnya, terima kasih atas segalanya.
8. Nabilah Fahma Hasibuan S.E, Nurul Fitriani Situmorang, dan Rizki afriani selaku sahabat seperjuangan yang selalu mensupport dan saling membantu dalam penyusunan skripsi.
9. Meutia Geubrena selaku kawan KKN Binjai Selatan terima kasih sudah menjadi teman yang baik dan teman yang saling mengingatkan dalam kebaikan.
10. Erni Purnama Sari selaku teman sedari SD hingga sekarang, terima kasih telah banyak berkontribusi dalam kehidupan penulis dan menjadi teman yang setia.
11. Dan yang terakhir, buat kawan-kawan seperjuangan Perbankan Syariah kelas G angkatan 2016.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih ada kekeliruan dan kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Demikianlah skripsi ini disusun dan semoga dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Medan, 15 Juli 2020

Penulis



Rani Maya Sari

0503162288

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	
PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian dan Kegunaan.....	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	15
A. Tinjauan Pustaka	15
1. Pengertian Kepuasan.....	15
2. Hubungan Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan dengan Kepuasan	19
3. Pengertian Payroll.....	20
B. Teori Kepuasan Perspektif Islam	24
C. Penelitian Terdahulu	26
D. Kerangka Teoritis	28
E. Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Pendekatan Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	33
D. Data Penelitian	34
E. Tektik Pengumpulan Data.....	34
F. Definisi Operasional	35
G. Teknik Analisis Data	37

1. Teknik analisis Data	37
2. Uji Asumsi Klasik	38
3. Analisis Regresi Berganda	39
4. Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Perusahaan	42
1. Sejarah Perusahaan PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate	42
2. Lokasi Perusahaan	45
3. Struktur Organisasi	46
4. Visi dan Misi PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate	49
5. Penerimaan	50
6. Sarana dan Prasarana	52
B. Deskripsi Data Penelitian	53
1. Profil Responden	53
2. Deskripsi Variabel	56
C. Analisis Data	63
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	63
2. Uji Asumsi Klasik	66
3. Analisis Regresi Berganda	69
4. Uji Hipotesis	70
D. Pembahasan Penelitian	72
1. Pengaruh Kecepatan Terhadap Kepuasan	72
2. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan	73
3. Pengaruh Keakuratan Terhadap Kepuasan	74
4. Pengaruh Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan Terhadap Kepuasan (simultan)	75
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1 Jumlah Mesin ATM dan Kantor Kas PT.BSRE	7
1.2 Jumlah Karyawan dan Staff PT.BSRE	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
3.1 Rencana Waktu Penelitian.....	31
3.2 Jumlah MP dan DP Masing-Masing Divisi	32
3.3 Indikator Variabel Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan.....	36
4.1 Responden Berdasarkan Umur	54
4.2 Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	54
4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
4.4 Responden Berdasarkan Jabatan	55
4.5 Persentase Kuesioner Variabel Kecepatan	56
4.6 Persentase Kuesioner Variabel Keamanan	58
4.7 Persentase Kuesioner Variabel Keakuratan.....	59
4.8 Persentase Kuesioner Variabel Kepuasan	61
4.9 Uji validitas Variabel Kecepatan	63
4.10 Uji validitas Variabel Keamanan	63
4.11 Uji validitas Variabel Keakuratan.....	64
4.12 Uji validitas Variabel Kepuasan.....	64
4.13 Uji Reabilitas Variabel Kecepatan	65
4.14 Uji Reabilitas Variabel Keamanan	65
4.15 Uji Reabilitas Variabel Keakuratan.....	65
4.16 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan	66
4.17 Uji Heteroskedastitas.....	68
4.18 Uji Multikoleneartitas.....	69
4.19 Uji Regresi Berganda	69
4.20 Uji Statistik t	70
4.21 Uji Statistik F	71
4.22 Uji Koefisien Determinasi R^2	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Konsep Kepuasan Nasabah.....	16
2.2 Kerangka Penelitian	29
4.1 Uji Histogram Normalitas Data	66
4.2 Uji P-Plot Normalitas Data	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyak hal yang terjadi pada suatu organisasi dan individu-individu yang terkait di dalamnya, hubungan organisasi dan individu yang secara tidak langsung saling terkait dan sama-sama saling melengkapi yang menjadikan suatu tujuan akan tercapai. Individu itu biasa disebut sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu organisasi. Hal ini terjadi karena adanya perubahan pandangan organisasi terhadap individu/karyawannya, dulu karyawan hanya dianggap sebagai salah satu faktor produksi saja seperti halnya mesin dimana dalam biayanya termasuk gaji karyawan dan cenderung ditekan untuk mendorong efisiensi, tetapi pandangan yang terjadi saat ini organisasi menganggap karyawan sebagai salah satu partner untuk mencapai tujuan individu ataupun organisasi. Walaupun pandangan organisasi terhadap individu sudah berubah, tidak sedikit individu yang merasakan adanya perubahan atau dampak yang diberikan oleh organisasi.

Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.¹ Sumber daya manusia mempunyai faktor penting dalam menjalankan aktivitas dalam perusahaan ataupun perindustrian, dalam hal ini adalah perbankan. Sumber daya tersebut dapat kita artikan karyawan atau staf yang membantu tercapainya tujuan-tujuan dari bank itu, bank akan mempunyai kesempatan yang baik untuk maju dan bersaing dengan bank-bank lainnya apabila memiliki karyawan yang berkompeten. Begitu juga sebaliknya, karyawan membutuhkan suatu tempat untuk bekerja, mengaktualisasikan skill, dan mencari nafkah untuk kelangsungan hidup mereka. Sehingga karyawan dan bank mempunyai sebuah hubungan yang saling menguntungkan. Oleh karena itu, karyawan berhak mendapatkan upah atau gaji sesuai dengan kinerja yang telah mereka lakukan. Gaji yang diberikan pada karyawan haruslah sesuai, yaitu sesuai dengan kemampuan perusahaan dan sesuai kerja karyawan. Oleh karena itu perlu tolak ukur yang menyeimbangkan keduanya, salah satu tolak ukur adalah dengan melihat dan menaati peraturan Upah Minimum Regional (UMR), yang kedua dengan menaati peraturan yang dibuat untuk melindungi karyawan.

¹ Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet-3 (Bandung : Pustaka Setia, 2010). h.21

Setelah memperhatikan aturan UMR yang berlaku dan peraturan Departemen Tenaga Kerja, maka tiap-tiap perusahaan juga harus memperhatikan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri. Perusahaan membutuhkan karyawan untuk melakukan aktivitas perusahaan agar produktivitas perusahaan meningkat dan karyawan membutuhkan kesejahteraan berupa upah atau gaji hasil dari karyawan bekerja pada perusahaan tersebut.²

Dalam pengertian sehari-hari gaji diartikan sebagai pembayaran kepada pekerja-pekerja tetap dan tenaga kerja profesional, seperti pegawai pemerintah, dosen, guru, manajer dan akuntan. Pembayaran tersebut biasanya sebulan sekali. Sedangkan upah dimaksudkan sebagai pembayaran kepada pekerja-pekerja kasar yang pekerjaannya selalu berpindah-pindah, seperti misalnya pekerja pertanian, tukang kayu, tukang batu, dan buruh kasar.³

Gaji adalah suatu bentuk balas jasa ataupun penghargaan yang diberikan secara teratur kepada seorang pegawai atas jasa dan hasil kerjanya, gaji sering juga disebut sebagai upah, dimana keduanya merupakan suatu bentuk kompensasi, yakni imbalan jasa yang diberikan secara teratur atas prestasi kerja yang diberikan kepada seorang pegawai, perbedaan gaji dan upah hanya terletak pada kuatnya ikatan kerja dan jangka waktu penerimaannya. Seseorang menerima gaji apabila ikatan kerjanya kuat, dilihat dari jangka waktu penerimaannya, gaji pada umumnya diberikan pada setiap akhir bulan, sedangkan upah diberikan pada setiap hari ataupun setiap minggu. Dalam hal ini, pengertian gaji untuk seterusnya disebut sebagai gaji pokok.⁴ Adapun menurut Islam tentang penggajian atau pengupahan yaitu memberikan upah yang sewajarnya kepada karyawan. Seperti firman Allah dalam surah Al-Ahqaf : 19 ;

وَلِكُلِّ دَرَجَةٍ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُؤْفِيَهُمْ أَعْمَلَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ١٩

Artinya : “dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”⁵

² Muhammad Asyhuri, *Analisis Kepuasan Karyawan PT Kayu Sengon Industri (KSI) Karjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2016)

³ Sadono Sukirno, *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. Cet-29. (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014). h. 350

⁴ Abdillah Leon Andretti, “*Perancangan Basis Data Sistem Informasi Penggajian (studi kasus pada Universitas ‘XYZ’)*”, Vol : 8 No : 2 Tahun 2006, Universitas Bina Darma Palembang

⁵ Departemen Agama Islam RI, *Al-‘Alyy al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Bandung : Penerbit Diponegoro), h. 402

pada ayat tersebut dijelaskan bahwa Allah memerintahkan kepada para majikan (atasan di perusahaan) untuk memberikan upah yang sewajarnya mereka peroleh. Hal ini dikarenakan bahwa pekerja mempunyai andil yang besar untuk kesuksesan usaha majikan, maka wajib hukumnya bagi para majikan untuk menyejahterakan para pekerjanya, termasuk dalam memberi upah yang layak dan tidak merugikan para pekerjanya.

Besarnya gaji pokok yang diberikan kepada seorang karyawan, biasanya sangat tergantung dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, kemampuan maupun pengalaman kerjanya. Selain gaji pokok, biasanya suatu instansi memberikan gaji tunjangan kepada karyawannya. Tunjangan adalah unsur-unsur balas jasa yang diberikan dalam nilai rupiah secara langsung kepada karyawan individual dan dapat diketahui secara pasti. Tunjangan diberikan kepada karyawan dimaksudkan agar dapat menimbulkan/meningkatkan semangat kerja dan kegairahan bagi para karyawan.

Bagi perusahaan gaji merupakan beban yang harus dikeluarkan perusahaan untuk menjalankan suatu usahanya sehingga perusahaan membutuhkan suatu sistem penggajian untuk dapat mengefisienkan biaya, tetapi hasil dari yang diperoleh perusahaan dari karyawan.

Sistem penggajian dituntut untuk objektif (penilaian gaji berdasarkan pekerjaan yang dilakukan), wajar (d disesuaikan dengan kondisi ekonomi) dan sistematis (diterapkan melalui prosedur-prosedur organisasi yang formal, baku dan terbuka bagi setiap orang dalam perusahaan) serta sesuai dengan peraturan pemerintah tentang ketenagakerjaan. Jika perusahaan keliru dalam menetapkan sistem penggajian dapat mengakibatkan masalah-masalah seperti membengkaknya biaya, mogoknya para pekerja dan karyawan yang berpotensi. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja dalam perusahaan itu. Agar masalah-masalah tersebut tidak terjadi maka penting untuk mengetahui bagaimana sistem penggajian yang baik dan yang perlu diterapkan.⁶

Sistem yang dimaksud adalah sistem penggajian dalam suatu perusahaan yang memiliki sistem kerja yang baik, yaitu apabila menggunakan layanan Payroll di bank, sehingga pihak bank dapat mengantisipasi terjadinya kekeliruan dan kecurangan dalam pembagian gaji karyawan.

⁶ Adhitama Raymond, *Analisis Sistem Penggajian dan Honor*, (Skripsi, Universitas Sayta Wacana Salatiga, 2012)

Dewasa ini, bank merupakan hal sudah tidak dianggap asing lagi oleh masyarakat, baik masyarakat perkotaan maupun pedesaan. Bahkan hampir sebagian besar masyarakat sudah melakukan transaksi melalui bank.

Perbankan mempunyai peranan yang penting dalam lembaga ekonomi di dunia, kegiatan utama dari bank itu sendiri yaitu menyerap dana dari masyarakat dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat, oleh karena itu dunia perbankan dapat menjembatani masyarakat dalam menyimpan aset pribadi baik berupa uang tunai ataupun berupa bentuk lain seperti emas. Sedangkan bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk usaha bisa juga mengajukan kredit berupa pinjaman dengan agunan dan syarat-syarat tertentu dengan kesepakatan dari kedua belah pihak, dalam hal ini adalah nasabah dan pihak bank itu sendiri. Dalam menjalankan fungsinya tersebut, pihak bank harus benar-benar memperhatikan pada saat akan menyalurkan dana kepada masyarakat, artinya bank mengadakan penilaian kelayakan dan seleksi yang tepat kepada setiap nasabah dan calon pengguna dana bank tersebut.

Pengertian perbankan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 (2) : “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Oleh sebab itu, sejak keluarnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan barulah diberikan definisi secara tegas tentang bank sebagai : badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Pasal 1 Ayat 1).⁷

Di Indonesia, bank umum terbagi menjadi dua kategori yaitu, konvensional dan syariah, menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Bank Konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank syariah kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁸

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan

⁷ Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), h. 28-29

⁸ H.Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), h.1

usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁹

Bank islam atau selanjutnya disebut Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank islam atau biasa disebut bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadis Nabi SAW. Atau dengan kata lain, bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.¹⁰

Masyarakat muslim yang menggunakan jasa perbankan syariah menganggap bahwa bunga adalah riba. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam Al-Quran yaitu dalam surah Al-Baqarah ayat 278-279, yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُّؤْمِنِينَ ۚ ۲۷۸ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتِغُوا فَلََكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ۚ ۲۷۹

Artinya : 278. Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman

279. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya¹¹

Perbankan adalah salah satu lembaga keuangan yang melakukan tiga fungsi utama yaitu fungsi pengumpulan dana (*funding*), fungsi penyaluran dana (*lending*), dan pelayanan jasa. Tujuan pemberian jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, semakin baik, dalam arti jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank

⁹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2009). h. 58

¹⁰ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h. 2-3

¹¹ Departemen Agama Islam RI, *Al-‘Aly al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Bandung : Penerbit Diponegoro),

yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

Lengkap atau tidaknya jasa bank yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas sampai kepada personel yang mengoperasikannya. Semakin lengkap tentunya semakin banyak modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan dan personelnnya. Disamping itu, kelengkapan jasa bank ini juga tergantung dari jenis bank apakah bank umum atau Bank Perkreditan Rakyat atau dapat pula dilihat dari segi status bank tersebut apakah bank devisa atau non devisa. Jika berstatus bank devisa, maka jenis jasa bank yang di tawarkan akan lebih lengkap dibandingkan dengan non devisa. Kemudian kelengkapan jasa bank dapat pula dilihat dari status cabangnya, apakah cabang penuh, cabang pembantu atau kantor kas.¹²

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pematang Siantar mempunyai produk dan jasa layanan yang ditawarkan. Ada beberapa jasa produk Bank Syariah Mandiri yaitu BSM Card, Sentra Bayar BSM, BSM SMS Banking, BSM Mobile Banking GPRS, BSM Net Banking, dan BSM Electronic Payroll

Pihak Bank Syariah Mandiri telah melakukan terobosan, yaitu bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan besar ataupun kecil untuk menyelenggarakan sistem penggajian mereka. Mempermudah pelayanan nasabah dengan bentuk BSM Electronic Payroll.

Dengan semakin banyaknya perusahaan yang mempergunakan jasa payroll, maka jangan sampai penggajian upah karyawan perusahaan tidak tepat sasaran, seperti terjadinya kesalahan dan kecurangan dalam hal pemberian upah atau gaji, sehingga akan terjadi hubungan yang tidak harmonis antara perusahaan dan bank. Untuk mengantisipasi terjadinya kesalahan perhitungan dan kecurangan dalam pembagian upah karyawan, penulis mencoba untuk melakukan penelitian yaitu kepuasan karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) terhadap pelaksanaan sistem BSM Electronic Payroll. Dimana BSM yang bekerja sama dengan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) yaitu BSM KC Pematang Siantar, kerjasama keduanya telah berjalan selama kurang lebih 3 tahun.

Bank Syariah Mandiri juga telah menyediakan Kantor Kas dan mesin ATM di kawasan PT. BSRE hal ini untuk mempermudah karyawan dalam pengambilan gajinya.

¹² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014)., h. 128

Tabel 1.1
Jumlah Mesin ATM dan Kantor Kas di PT. BSRE

Sub Divisi		Jumlah Mesin ATM	Jumlah Kantor Kas
Divisi 1	A	1	
	B		
	C		
Divisi 2	D	1	1
	E		
	F		
	G		
Divisi 3	H	1	
	I		
	J		
Divisi 4	K	1	
	L		
	M		
Divisi 5	Aektarum	1	
	Haboko		
	Rambung Merah		
	Aekselendang		

Sumber : Kantor PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate

PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan dan pengolahan getah karet setengah jadi yang di sebut Crumb Rubber atau SIR (Standart Indonesia Rubber). PT. BSRE memiliki Karyawan harian (daily employes) adalah Karyawan yang berkerja sebagai penderes karet di perkebunan PT. BSRE sedangkan Karyawan Bulanan (monthly employee) adalah karyawan yang bertugas mengawasi karyawan harian. Karyawan harian dan karyawan bulanan khusus seorang pekerja yang berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan dan Staff PT. BSRE

Sub Divisi		Jumlah Karyawan Harian (daily employes)	Jumlah Karyawan Bulanan (monthly employee)	Jumlah Staff
Divisi 1	A	196	20	4
	B	202	18	
	C	201	19	
Divisi 2	D	251	22	5
	E	227	20	
	F	235	21	
	G	217	21	
Divisi 3	H	219	20	4
	I	219	20	
	J	245	19	
Divisi 4	K	218	20	4
	L	225	21	
	M	250	20	
Divisi 5	Aektarum	225	25	5
	Haboko	219	20	
	Rambung Merah	235	22	
	Aekselendang	257	27	

Sumber : Kantor PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate

PT. BSRE sebelumnya menggunakan sistem pembagian gaji secara manual, yang akan membutuhkan waktu yang cukup lama, hal ini dikarenakan dari sekian banyak karyawan harus di lakukan secara face to face dalam pembagian gaji, sehingga secara efektifitas waktu akan sangat terganggu. Disisi lain juga membutuhkan banyak tenaga kerja untuk membagikan gaji karyawan secara manual. Kendala berikutnya yaitu tentang keamanan, jika dibagikan secara manual kemungkinan terjadi kesalahan atau selisih dalam jumlah gaji pasti ada dan pasti membingungkan para tenaga kerja yang membagikan gaji itu sendiri.

Persepsi karyawan pada golongan menengah ke atas dan menengah kebawah sangatlah berbeda dalam menanggapi sistem penggajian yang dilakukan oleh perusahaan dimana karyawan bekerja. Mungkin karyawan pada golongan menengah ke atas tidak begitu memperhatikan berapa gaji yang diterima tetapi sangat memperhatikan sistem gaji yang di berlakukan, apakah sudah sesuai atautkah belum sesuai. Begitu sebaliknya pada karyawan menengah ke bawah mungkin tidak begitu peduli dengan sistem gaji yang diterapkan yang penting bagi karyawan gaji yang diterima tinggi atau sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Nasabah/karyawan mungkin mengalami berbagai tingkatan kepuasan yaitu bila produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi maka nasabah/karyawan tersebut akan merasa tidak puas.

Dari hasil Observasi penelitian awal yang dilakukan dengan cara pembagian borang kepada karyawan PT. BSRE, di Subdivisi 1 yaitu divisi A, divisi B, dan divisi C. Diambil sampel 30 karyawan untuk mengisi borang dengan menjawab 5 pernyataan. Dan di dapat hasil bahwa di Subdivisi 1 mengenai pernyataan saya merasa puas dengan pengambilan gaji saya melalui BSM Electronic Payroll sebanyak 17 karyawan setuju dengan persentase 56,7%, sebanyak 13 karyawan menjawab tidak setuju dengan persentase 43,3%.

Mengenai pernyataan saya merasa puas Bank Mandiri Syariah melayani nasabah dengan memberikan Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami, sebanyak 19 karyawan setuju dengan persentase 63,3%, sebanyak 11 karyawan menjawab tidak setuju dengan persentase 36,7%.

Mengenai pernyataan saya merasa puas proses Transaksi payroll bebas dari kesalahan, sebanyak 21 karyawan setuju dengan persentase 70%, sebanyak 9 karyawan menjawab tidak setuju dengan persentase 30%.

Mengenai pernyataan saya merasa puas Bank Mandiri Syariah memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan standar pelayanan telah dijanjikan, sebanyak 12 karyawan setuju dengan persentase 40%, sebanyak 18 karyawan menjawab tidak setuju dengan persentase 60%.

Mengenai pernyataan saya merasa puas Bank Mandiri Syariah tanggap terhadap kesulitan yang dihadapi nasabah dalam melakukan transaksi payroll, sebanyak 16 karyawan setuju dengan persentase 53,3%, sebanyak 14 karyawan menjawab tidak setuju dengan persentase 46,7%.

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan ada beberapa karyawan yang tidak merasa puas dalam penggunaan BSM electronic Payroll ini, banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan.

Lovelock mengungkapkan bahwa kualitas kepuasan layanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, adapun faktor-faktor tersebut terbagi menjadi empat bagian, yaitu :

- a. *Speed*, yaitu kecepatan dan kemudahan karyawan dalam melakukan layanan payroll
- b. *Security*, yaitu jaminan kerahasiaan dalam layanan payroll
- c. *Accuracy*, yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi penggajian
- d. *Trust*, yaitu kepercayaan nasabah/karyawan terhadap perusahaan maupun terhadap bank

Dari wawancara beberapa karyawan yang dilakukan pada bulan Desember 2019, Bapak Muhammad Yusuf memaparkan bahwa ada kesulitan dalam kecepatan dan kemudahan dalam pengambilan gaji sistem payroll yaitu kendala pada jumlah mesin ATM yang disediakan di PT. BSRE. Sedikitnya jumlah mesin ATM yang tersedia di PT. BSRE yaitu hanya satu di setiap Divisi sedangkan karyawan setiap Divisi sejumlah 500-600 karyawan.

Bapak Muhammad Safi'i memaparkan bahwa untuk keamanan dalam bertransaksi pengambilan gaji sistem payroll tidak sesuai dengan masyarakat yang gagap teknologi. Masih banyak karyawan yang belum mengetahui cara penggunaan ATM atau pengambilan gaji melalui ATM, sehingga masyarakat ada yang menitipkan kepada orang lain untuk pengambilan gajinya, menurut Bapak Muhammad Safi'i hal itu tidak aman karena Pin ATM yang seharusnya tidak ada yang boleh tahu kecuali pemiliknya tetapi diketahui oleh orang lain.

Bapak Edy memaparkan mengenai Keakuratan menggunakan Payroll ini masih banyak yang belum mengerti informasi yang jelas, dalam penggajian manual slip gaji dan uang yang diterima adalah sama, sedangkan pengambilan gaji menggunakan payroll slip gaji dan uang yang diterima adalah berbeda.

Bapak Rito Junaidi Sembiring Mengatakan bahwa Kepercayaan karyawan terhadap kerja sama antara Bank dan PT. BSRE tidak ada pengaruhnya, karena yang berhak menentukan kerja sama menggunakan payroll ini hanyalah pihak PT.BSRE bukan

karyawannya, jadi percaya atau tidak nya karyawan terhadap mitra payroll yang tidak akan berpengaruh apapun.

Dari hasil wawancara yang dilakukan adanya ketidak puasan karyawan PT.BSRE menggunakan BSM Electronic Payroll. Faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah *Speed* (Kecepatan), *Security* (Keamanan), dan *Accuracy* (Keakuratan).

Berdasarkan pembahasan di atas terlihat bahwa pentingnya pemberian gaji kepada karyawan untuk dapat memberikan kepuasan individu/karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) Kabupaten Simalungun Dalam Menggunakan BSM Electronic Payroll”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat didefinisikan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kecepatan (*speed*) merupakan hal terpenting dalam kepuasan nasabah dengan kemudahan mengakses dan efisien. Sehingga nasabah tidak merasa bosan dan merasa terbengkalai. Kecepatan layanan maupun kecepatan sistem dalam menangani nasabah atau meningkatkan kepuasan pelanggan, kemudahan karyawan dalam melakukan layanan sistem payroll, dan penghematan waktu dengan menggunakan layanan sistem payroll. Tetapi pada karyawan PT. BSRE kecepatan sistem payroll tidak lagi membuat karyawan merasa puas karena masih ada karyawan yang belum mengerti menggunakan ATM dalam pengambilan gajinya hal ini berarti BSM belum melayani nasabah/karyawan dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh nasabah secara cepat.
2. Keamanan (*security*) juga merupakan hal penting dalam memuaskan nasabah, jaminan kerahasiaan dalam layanan payroll dimana rendah tingkat gangguan penyusup dari pihak-pihak lain, kerahasiaan nasabah dan ketiadaan manipulasi informasi yang terima nasabah. Keamanan juga tidak menjamin kepuasan karyawan PT. BSRE karena pada dasarnya karyawan PT. BSRE megutamakan memilih yang lebih mudah dalam mengambil gaji dari pada keamanannya. Selain itu para karyawan yang tidak mengetahui pengambilan gaji melalui ATM sering memberikan pin ATM

kepada orang lain yang mengerti hal ini memicu ketidak amanan kartu ATM itu sendiri.

3. Keakuratan (*accuracy*) sangat berpengaruh terhadap kepuasan naasabah, kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada nasabah. Dimana nasabah menginginkan informasi yang sesuai serta tidak bertele-tele. yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi penggajian, keakuratan dan ketepatan catatan transaksi, dan kejelasan informasi yang diterima. Namun keakuratan menggunakan sistem payroll tida lagi membuat kepuasan karyawan PT. BRSE
4. Para karyawan mengeluh merasa tidak puas dalam menggunakan sistem payroll.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, peneliti membatasi penelitian pada analisis kepuasana karyawan terhadap sistem payroll. Adapun untuk mengukur kepuasan nasabah/karyawan adalah menggunakan teori Lovelock yaitu kecepatan (*speed*), keamanan (*security*), kekakuratan (*accuracy*), dan kepercayaan (*trust*). Penelitian ini difokuskan pada karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Kab. Simalungun.

1. Variabel Bebas / Independent (Variabel X)

Variabel independent atau variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen disini adalah pelaksanaan BSM Electronic Payroll dengan sub variabel yaitu *Speed* (X_1), *Security* (X_2), dan *Accuracy* (X_3),

2. Variabel tidak bebas / Dependent (Y)

Variabel dependent atau varabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen disini adalah Kepuasan Kerja Karyawan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Pelaksanaan BSM Electronic payroll berupa kecepatan (*speed*) mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. BSRE?
2. Apakah pelaksanaan BSM Electronic payroll berupa keamanan (*security*) mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. BSRE?
3. Apakah pelaksanaan BSM Electronic payroll berupa keakuratan (*accuracy*) mempengaruhi kepuasan karyawan/nasabah PT. BSRE?
4. Berapa besar pengaruh kecepatan, keamanan, dan keakuratan, secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan karyawan/nasabah PT. BSRE menggunakan BSM Electronic payroll?

E. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah variabel pelaksanaan BSM electronic payroll berupa speed berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE.
- b. Untuk mengetahui apakah variabel pelaksanaan BSM electronic payroll berupa security berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE.
- c. Untuk mengetahui apakah variabel pelaksanaan BSM electronic payroll berupa accuracy berpengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE.
- d. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kecepatan, keamanan, keakuratan, dan kepercayaan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan karyawan/nasabah PT. BSRE menggunakan BSM Electronic payroll

2. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti, demi meningkatkan kompetensi diri , kecerdasan intelektual, dan emosional, terutama dalam mengaplikasikan ilmu dari bangku kuliah ke masyarakat atau lapangan.

- b. Bagi Bank Syariah Mandiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau bahan masukan bagi Bank Syariah Mandiri terutama kebijakan yang dapat diambil mengenai produk payroll yang telah diselenggarakan oleh pihak bank, dalam hal ini berhubungan dengan tingkat kepuasan karyawan terhadap sistem penggajian.
- c. Bagi Akademisi, sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak lain yang berguna serta dapat memberikan gambaran bagi selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Kepuasan

Secara umum tingkat kepuasan dapat diartikan sebagai hasil kerja seseorang dimana yang merasakan itu orang lain dan yang merasakan itu dapat menilai apa yang dikerjakan orang yang mengerjakan itu baik maupun buruk dan hasil kerja menjadi tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

Jadi tingkat kepuasan adalah tolak ukur dimana seorang karyawan dapat memberikan keuntungan ataupun kerugian bagi nasabah ataupun perusahaan yang dinilai secara kualitatif. Tingkat penilaian kepuasan harus dilakukan secara objektif, sehingga tujuan untuk mencapai penilaian tingkat kepuasan akan tercapai.¹³

Menurut Kotler, kepuasan nasabah yaitu perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (income) tidak memenuhi harapan. Dan juga kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca konsumsi yang dilakukan pelanggan.

Secara singkat kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan.¹⁴

Menurut Kotler dan Armstrong suatu kepuasan akan dirasakan oleh nasabah apabila nasabah menerima produk (jasa) berada dibawah harapan nasabah maka akan terjadi suatu ketidakpuasan. Harapan nasabah dapat terbentuk oleh komentar dari kerabatnya, pengalaman masa lalu, janji dan informasi yang diberikan oleh pasar dan saingannya.¹⁵

Seorang nasabah mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan, yaitu bila produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi, maka nasabah tersebut

¹³ Juairiah, *Pengaruh Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang*, Vol : 1 No : 1 Tahun : 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMPalembang, h. 40

¹⁴ Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2003), h. 36

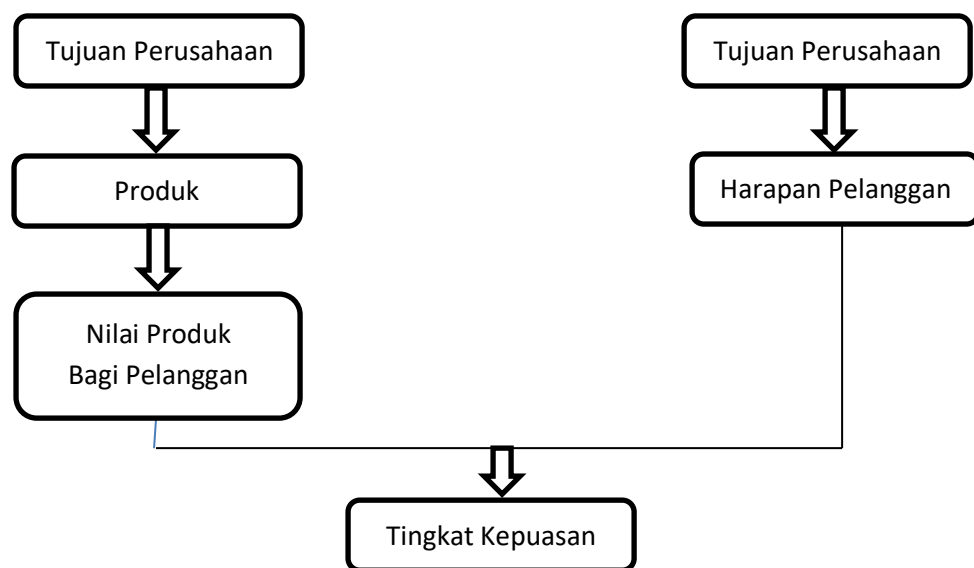
¹⁵ Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : Budi Utama, 2018)., h. 134

akan merasa tidak puas. Namun bila terjadi sebaliknya, yaitu produk sesuai dengan harapannya, maka nasabah akan merasa puas sehingga suatu saat akan mengonsumsi kembali produk tersebut. Nasabah yang puas akan memperlihatkan peluang membeli yang lebih tinggi dalam kesempatan berikutnya, selain itu juga akan cenderung mengatakan sesuatu serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain. Iklan yang terbaik adalah seorang pembeli yang merasa puas.

Kemudian dijelaskan oleh Tjiptono, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu :¹⁶

- a. Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang
- c. Terciptanya loyalitas pelanggan
- d. Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya

Konsep kepuasan nasabah menurut Tjiptono dapat digambarkan dalam suatu model berikut ini :



Gambar 2.1

Konsep Kepuasan Nasabah

Berdasarkan gambar diatas, jika perusahaan bermasuk mempertinggi tingkat kepuasan nasabah, maka dua unsur berikut harus menjadi fokus perhatian, yaitu : (1) nilai produk bagi pelanggan (selanjutnya disebut nilai pelanggan), dan (2) harapan pelanggan terhadap produk.

¹⁶ Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2000), h.146

Dari dua unsur tersebut yang lebih biasa dikendalikan oleh perusahaan hanya unsur nilai bagi pelanggan, sementara unsur harapan pelanggan terhadap produk agak sulit (kalau tidak boleh dikatakan tidak dapat) dikendalikan dibangun oleh pelanggan secara inheren. Karenanya perusahaan harus berupaya mempertinggi nilai bagi pelanggan jika ingin mempertinggi kepuasan mereka.

Lebih lanjut kotler menyatakan dalam rangka memantau dan mengukur kepuasan pelanggan dapat ditempuh dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*)

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat pelanggannya memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi pelanggan untuk melapor kesukaan atau keluhan, penempatan kotak saran. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan balik dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

b. Survey pelanggan (*customer surveys*)

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui pelanggan atas persepsinya terhadap kepuasannya.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Cara lain untuk mengukur mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk perusahaan.

d. Analisa kehilangan pelanggan (*lost customer analysis*)

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan *lost customer rate* juga penting, dimana peningkatan *lost customer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.¹⁷

Nilai kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui :

a. Dimesi Produk (meliputi care product, basic product, expected product augmented product and potential product).

¹⁷ Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasaran dan kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang : UB Press, 2017)., h. 60-61

- b. Layanan penjualan (meliputi kecepatan dan ketepatan proses transaksi, kecepatan dan produk yang diterima, kemudahan mengakses jaringan perbankan, kesederhanaan dalam birokrasi dan prosedur transaksi, atmosfer pelayanan yang hangat dan bersahabat, proaktif terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen.
- c. Layanan purna jual dan keluhan (meliputi customer service, bagian layanan purna jual apabila terjadi masalah atas produk yang telah dibeli atau yang digunakan konsumen, masalah direspon dengan cepat, layanan yang simpatik, layanan proaktif ataupun petugas call center yang bertugas untuk mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan oleh nasabah berkaitan dengan pelayanan pelanggan.¹⁸

Menurut Irawan terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambahan di benak konsumen.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

c. Emosional

Emosi yang dimaksud adalah suasana hati. Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau persepsi yang positif terhadap produk atau jasa yang diberikan, sebaliknya suasana hati atau emosi tersebut akan membawa respon atau persepsi yang negatif terhadap produk atau jasa yang diberikan

¹⁸ Aqwa Naser Daulay, *Manajemen Perbankan Syariah (Pemasaran Bank Syariah)*, (Medan : Febi Press), 45

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka pelanggan atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.

e. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.¹⁹

Lovelock mengungkapkan bahwa kualitas kepuasan layanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, adapun faktor-faktor tersebut terbagi menjadi empat bagian, yaitu :

- a. *Speed*, yaitu kecepatan dan kemudahan karyawan dalam melakukan layanan payroll
- b. *Security*, yaitu jaminan kerahasiaan dalam layanan payroll
- c. *Accuracy*, yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi penggajian
- d. *Trust*, yaitu kepercayaan nasabah/karyawan terhadap perusahaan maupun terhadap bank²⁰

2. Hubungan Antar Kecepatan Layanan, Keamanan, dan Keakuratan Dengan Kepuasan

Begitu juga menurut Lovelock dan Wirtz dalam Dian dan Devri bahwa kualitas jasa merupakan salah satu komponen dari kepuasan pelanggan. Zeithaml dan Bitner menjelaskan persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan (*service quality*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (*responsif*). pelayanan cepat menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat kepada

¹⁹ Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta : CV Budi Utama, 2018)., h. 134

²⁰ Muhammad Asyhuri, *Analisis Kepuasan Karyawan PT kayu Sengon Industri (KSI) Harjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah*, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2016)

nasabah, pertolongan terhadap nasabah, kecepatan dalam mengakses dan kemampuan dalam menenagkan nasabah adalah salah satu upaya bank untuk memuaskan para nasabah dalam menggunakan produk bank.

Kemanan dalam bertransaksi melalui bank yang dilakukan nasabah juga berpengaruh pada kepuasan nasabah karena nasabah ingin transaksi yang dilakukan mengenai ketelitian dan kebenaran alur masuk data atau keluar data dan juga proses data semua jelas. Jika ada transaksi yang tidak jelas maka ini akan memicu ketidakpuasan nasabah dalam penggunaan produk di bank.

Elemen kualitas layanan accuracy dapat memberikan informasi data transaksi dan data keuangan nasabah secara akurat sehingga nasabah merasa puas atas tingkat keakurasian layanan payroll (kepuasan atas akurasi). Elemen kualiaty layanan trust dapat memberikan kepercayaan nasabah atas kredibilitas layanan payroll yang diberikan oleh pihak bank sehingga nasabah akan percaya atas layanan payroll (kepuasan dan kepercayaan).²¹

Pelanggan melakukan penilaian atas tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa dan menggunakan informasi yang mereka peroleh untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas jasa, tetapi persepsi terhadap kualitas tidak bergantung pada pengalaman. Masyarakat sering mendasarkan penilaian tentang kualitas jasa yang belum pernah mereka pakai pada informasi dari mulut ke mulut atau dari iklan perusahaan. Namun, pelanggan harus benar-benar menggunakan suatu jasa untuk mengetahui apakah mereka puas atau tidak dengan hasilnya (Kotler dan Keller).²²

3. Pengertian Payroll

Pada umumnya, sesuai dengan tujuan dari bank itu sendiri, yaitu terdapat dua kegiatan utama dalam perbankan, baik itu perbankan syariah maupun perbankan konvensional yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Namun, ada pula produk lain yang dikeluarkan oleh bank yaitu produk jasa lainnya. Salah satu produk yang akan di

²¹ Aditya Wardhana, *Pengaruh Kualitas layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*, Vol : 10 No : 2 Tahun 2015, Jurusan Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

²² Muhammad Asyhuri, *Analisis Kepuasan Karyawan PT kayu Sengon Industri (KSI) Harjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah*, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2016)

bahas adalah produk payroll atau sistem penggajian. Pengertian payroll itu sendiri melalui direct deposit atau transfer langsung ke rekening karyawan bisa dipantau secara real time.

Setiap bank mempunyai strategi masing-masing dalam pembangunan produknya, bank syariah adalah dalam hal penghimpunan dana yaitu salah satu implementasinya adalah payroll merupakan salah satu strateginya. Bank syariah menggunakan strategi ini yaitu dengan menentukan kesepakatan bank dengan lembaga yang di ajak kerja sama untuk menentukan waktu yang sesuai kesepakatan. Dalam payroll ini, pihak bank hanya memberikan keringanan pada lembaga yang menggunakan jasa ini dalam memberikan gaji kepada karyawannya maka pihak bank pula tidak menjanjikan memberikan keuntungan atas dana lembaga yang disimpan dan di putar kembali oleh bank.

Payroll merupakan salah satu penghimpunan dana yang berprinsip wadi'ah dan mudharabah, pengertian wad'ah itu sendiri adalah menempatkan suatu yang ditempatkan bukan pada pemiliknya untuk dipelihara, wadi'ah juga berarti titipan murni yang dititipkan dari pihak satu ke pihak lain. Jika penitip ingin mengambil titipannya, maka badan hukum maupun individu harus mengembalikan kapanpun waktu yang dikehendaki. Bank muamalat indonesia juga mengartikan wadi'ah itu sebagai titipan murni yang dengan seizin peniti boleh digunakan oleh bank, jika tidak ada izin, maka tidak boleh digunakan oleh pihak bank. Titipan murni ini dapat berupa uang, barang, maupun dokumen surat berharga. Dalam akad ini payroll bank syariah tidak boleh mensyaratkan pembagian bagi hasil keuntungan atas pemanfaatan harta tersebut, bank syariah hanya mengenakan biaya penitipan barang tanpa berkewajiban memberikan imbalan. Sedangkan akad yang mempunyai kesepakatan dalam kerjasama pemilik dan pengelola disebut dengan akad mudharabah.²³

Definisi payroll adalah serangkaian aktifitas sebagai implementasi dari sistem dan kebijakan remunerasi perusahaan. Aktivitas payroll mengimplementasikan kebijakan remunerasi yang bersifat moneteris atau berwujud nilai uang atau yang setara uang. Payroll tidak menjalankan kebijakan non moneteris, yaitupaket remunerasi dalam bentuk natura, misalnya, beras, gula, lauk, biskuit, dan kebutuhan lainnya. Sementara

²³ Gianisha Hardiyani, *Preferensi Lembaga Pendidikan Islam Dalam Memilih Payroll Di Bank Syariah*, Vol : 4 No : 2 Tahun : 2018, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Islam, Universitas Djuanda Bogor, h. 144-145

itu menurut Romney et al. Menjelaskan payroll sebagai suatu rangkaian aktivitas bisnis dan proses data-data terkait untuk mengelola tenaga kerja secara efektif.

Termasuk rangkaian aktivitas yang terkait dengan payroll yaitu :

- a. Rekrutmen (recruitment)
- b. Pelatihan (training)
- c. Tugas dan deskripsi jabatan (assignment & job responsibility)
- d. Kompensasi (compensation)
- e. Asuransi karyawan (insurance)
- f. Pemeliharaan kesehatan (health care)
- g. Evaluasi (evaluation of employee performance)
- h. Promosi & Karir (promotion & career)

Paket remunerasi sebagaimana dimaksud, bisa berupa nilai moneteris saat ini (present value) dan nilai yang akan datang (future value). Misalnya dana pensiun, dana jaminan hari tua (JHT) dan kepemilikan saham (employee stock ownership program-ESOP). Aktivitas payroll juga mengalokasikan sebagian konsennya terhadap nilai tunai yang timbul apabila persyaratannya terpenuhi, misalnya asuransi jiwa (life), cacat tetap (total permanent disability) dan kecelakaan meninggal (accident dead). Beberapa perusahaan seperti, Sun life, Medco International memberikan tambahan asuransi premium kepada pegawainya, yaitu meliputi jiwa, cacat tetap dan kecelakaan meninggal. Jenis asuransin ini bersifat tambahan, tanpa mengurangi manfaat asuransi dasar wajib Jamsostek. Karena bersifat tambahan, manfaat lebih besar dari asuransi dasar Jamsostek.

Dalam beberapa textbook akuntansi, payroll dibahas dalam sub bagian accounting for payroll. Materi accounting for payroll meliputi accounting statement, yaitu laporan keuangan perusahaan yang terdiri dari neraca (balance sheet), laporan laba/rugi (income statement), dan laporan perubahan modal. Dalam laporan keuangan perusahaan sebagaimana tersebut diatas menggambarkan kinerja bisnis secara umum, sehingga dapat dijadikan alat dalam evaluasi bisnis dan pengambilan keputusan.

Biaya operasional perusahaan memuat semua biaya yang digunakan untuk memproduksi dan mendapatkan penghasilan perusahaan. Biaya tenaga kerja (labor cost) termasuk salah satu yang terbatas disamping, biaya material (materi cost).

Di dalam akuntansi payroll, biaya tenaga kerja dikategorikan menjadi dua, yaitu biaya tenaga kerja langsung (direct labor cost) dan biaya tenaga kerja tidak langsung

(indirect labor cost). Biaya tenaga kerja langsung misalnya, gaji operator mesin, gaji pegawai gudang material, gaji mekanik dan semua pegawai yang terlibat langsung dalam proses produksi. Jadi biaya yang dikategorikan sebagai direct labor cost adalah semua jenis biaya tenaga kerja yang lingkup pekerjaannya berkaitan langsung dengan proses produksi. Sedangkan yang termasuk dalam indirect labor cost adalah gaji pegawai departemen SDM, marketing, administrasi umum, para manager dan direktur. Jadi indirect labor cost adalah kebalikan dari direct labor cost. Masing-masing industri dapat melakukan justifikasi pengelompokan biaya tenaga kerja sesuai dengan karakter bisnis dengan beredoman pada kepatuhan karakter lingkup pekerjaan pegawai.

Payroll mencakup biaya-biaya yang dibebankan untuk tenaga kerja dalam proses produksi langsung dan tidak langsung, sehingga perusahaan mengetahui berapa besar biaya tenaga kerja keseluruhan yang harus di biayakan. Oleh karena itu, bahasan materi payroll meliputi paket benefit secara luas, termasuk asuransi, kesehatan, kepemilikan saham (stock ownership), pensiun, dan provinsi.

Setiap jasa tenaga kerja yang didedikasikan untuk suatu hasil harus diberikan imbalan atau kompensasi yang fair. Demikian juga dengan jasa tenaga kerja pegawai yang telah atau akan didedikasikan, harus ada kompensasi yang adil untuk setiap satuan yang dihasilkan oleh pegawai. Tugas payroll adalah memproses kompensasi dan komponen yang melekat dan telah disepakati antara pengusaha dan pegawai.

Diharapkan pengusaha terbuka dalam pengelolaan perusahaan dan memberikan informasi yang benar tentang kinerja bisnisnya. Apabila kinerja bagus, pegawai juga perlu mendapatkan reward, demikian juga sebaliknya apabila bisnis mengalami penurunan. Dengan demikian diharapkan partnership antara pengusaha dan pekerja tetap berjalan dengan baik. Oleh sebab itu kemudian berkembang institusi bipartit yang berfungsi sebagai lembaga yang direkomendasikan pemerintah untuk menjembatani hubungan antara pengusaha dan pekerja.²⁴

²⁴ Muhammad Asyhuri, *Analisis Kepuasan Karyawan PT kayu Sengon Industri (KSI) Harjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah*, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2016)

Di Bank Mandiri Syariah sistem penggajian di sebut BSM Elektronik Payroll, pembayaran gaji karyawan melalui sistem informasi penggajian Bank Syariah Mandiri dengan mudah, aman dan fleksibel. Adapun karakteristiknya :²⁵

- Dapat dilakukan diseluruh cabang Bank Syariah Mandiri
- Teknologi penggajian terbaru yang dirancang dapat menerima segala jenis sistem informasi teknologi yang digunakan perusahaan
- Pembayaran hanya dilayani untuk mata uang rupiah
- Pembayaran diterima dapat dilakukan lebih dari satu kali setiap bulan untuk setiap karyawan perusahaan
- Diperuntukkan perorangan

B. Teori Kepuasan Perspektif Islam

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen, maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya

Sedangkan menurut ekonomi islam konsumen dapat memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum. Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan.²⁶ Dari analisa tersebut ditarik suatu pengertian bahwa kepuasan konsumen menurut ekonomi islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.

²⁵<https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-electronic-payroll>, diakses pada Kamis 05 Desember 2019 pukul 21.00 WIB

²⁶ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerja sama dengan Bank Indonesia (Jakarta : Raja Grafindo Persada), h. 28

Didalam teori ekonomi, kepuasan seseorang dalam mengonsumsi suatu barang dinamakan utility atau nilai guna. Kalau kepuasan terhadap suatu benda semakin tinggi, maka semakin tinggi nilai gunanya. Sebaliknya, bila kepuasan terhadap suatu benda semakin rendah maka semakin rendah pula nilai gunanya.

Dalam ekonomi islam kepuasan dikenal dengan masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap isrof (royal) dan tabzir (sia-sia). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas beberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi. Untuk mengetahui kepuasan seorang konsumen dalam teori ekonomi, dapat diilustrasikan dalam bentuk total utility (nilai guna total) dan margin utility (nilai guna tambahan).²⁷

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus qana'ah mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak syar'i dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam At-Taubah : 59 dijelaskan bahwa :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ٥٩

Artinya : Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).²⁸

²⁷ Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002), edisi ke 3, h. 152

²⁸ Departemen Agama Islam RI, *Al-'Alyy al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung : Penerbit Diponegoro), h. 156

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Berkaitan dengan penyediaan layanan pelanggan, islam telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya.

C. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian ini, penulis mencoba mempelajari hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini yang berhubungan dengan dampak Kecepatan, keamanan, keakuratan, kepercayaan pelaksanaan sistem payroll terhadap kepuasan karyawan dalam penelitian sebelumnya.

Tabel 2.1

Berikut adalah Tabel Penelitian terdahulu :

No	Peneliti/Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Rahmat (2005) “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo	Menggunakan variabel kecepatan dalam menentukan kapuasan nasabah	Berhubungan dengan loyalitas nasabah dan objek penelitian yang berbeda	Kecepatan layanan maupun kecepatan sistem adalah kecepatan dalam melayani para nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, meliputi produk, informasi dan kritik saran
2	Achmad Irfan (2013) “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Batanghari”	Kecepatan berpengaruh terhadap kepuasan	Yang diteliti adalah kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Batanghari	Isi, ketepatan, kemudahan, penggunaan, kecepatan sistem, dan kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Batanghari
3	Aswad Addu Ali	Pada objeknya	Mengkaji	Pembiayaan di masing-

	Humad Al Alim (2015) “Analisis Prosedur Pembiayaan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BMT Tumang, BMT Anda, dan BMT Al Islah Salatiga	meneliti kepuasan nasabah	masing-masing prosedur pembiayaan di 3 BMT	masing BMT terdapat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari ketiga BMT memiliki cara tersendiri untuk menarik nasabah
4	Dea Ratna Dewi Camilla (2015) “Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Dengan Metode End User Computing Satisfaction Terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem (Studi kasus Pada Pengguna Sistem Aplikasi Ticares PT Telekomunikasi Indonesia, TBK)	Menggunakan variabel accuracy	Menggunakan empat variabel yang berbeda dengan penelitian penulis yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timelines	Content, accuracy, format, ease of use dan timelines yang diperoleh menunjukkan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai website Universitas Bina Darma secara simultan
5	Rini Wahyuni (2014) “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Dan Kepuasan Terhadap Minat Beli	Menggunakan variabel kepercayaan	Objek penelitiannya bukan tentang kepuasan nasabah tetapi minat beli konsumen	Variabel (kepercayaan, keamanan, dan kepuasan), variabel yang berpengaruh dominan terhadap minat beli konsumen online shop OLX Universitas

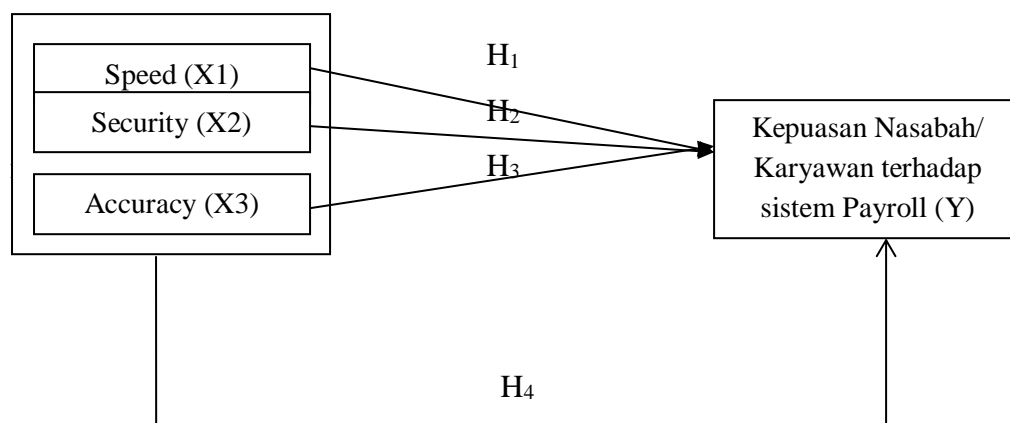
	Konsumen Online Shop Olx (studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Gunadarma		online shop OLX Universitas Gunadarma	Gunadarma adalah Variabel kepercayaan
6	Edwin Cahyono (2009) “Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalitas Pelanggan Online Shop	Meneliti variabel trust	Beda subjek dan beda objek	Semakin tinggi kualitas sebuah situs web online shop, maka konsumen akan semakin mempercayai situs tersebut

D. Kerangka Teoritis

Kepuasan nasabah atau karyawan yang tinggi tentunya sangat diharapkan oleh setiap individu pekerja dalam suatu perusahaan, karena akan mendorong semangat kerja demi berkembangnya perusahaan. Peningkatan kepuasan karyawan itu sendiri. Kepuasan karyawan sebagai nasabah payroll dipengaruhi oleh banyak hal, beberapa hal mempengaruhi adalah dari 3 indikator. Indikator tersebut adalah speed, security, dan accuracy.

Ketiga indikator tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan seorang nasabah. Bila produk tersebut dirasakan cepat, aman, tepat, dan terpercaya maka kepuasan menjadi nasabah produk payroll Bank Syariah Mandiri akan meningkat, karena mereka mendapatkan gaji yang sesuai dengan harapan mereka. Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan nasabah tersebut menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam hal ini adalah gaji mereka melalui sistem payroll Bank Syariah Mandiri di waktu yang akan datang. Berdasarkan indikator-indikator kepuasan tersebut diatas, dapat diketahui kontribusi masing-masing indikator terhadap kepuasan menjadi nasabah payroll Mandiri Syariah. Dengan mengetahui faktor yang paling berkontribusi mempengaruhi kepuasan nasabah, pihak bank dapat memperbaiki atau meningkatkan faktor yang paling berkontribusi tersebut sesuai dengan keinginan nasabahnya.

Berikut dapat digambarkan konsep kerangka berfikir :



Gambar 2.2
Kerangka Penelitian

Keterangan :

H1 = Pengaruh Variabel X1 terhadap Variabel Y

H2 = Pengaruh Variabel X2 terhadap Variabel Y

H3 = Pengaruh Variabel X3 terhadap Variabel Y

H4 = Pengaruh Variabel X1, X2, X3, terhadap Variabel

E. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.²⁹ Dari landasan teori dan tinjauan pustaka, dapat disusun beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₀₁ = Kecepatan sistem payroll tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE

H_{a1} = Kecepatan sistem payroll berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE

H₀₂ = Keamanan sistem payroll tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.99

- H_{a2} = Keamanan sistem payroll berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE
- H₀₃ = Keakuratan sistem payroll tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE
- H_{a3} = Keakuratan sistem payroll berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE
- H₀₄ = Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan, tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan
- H_{a4} = Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan, berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang menyajikan datanya didominasi dalam bentuk angka dan analisis data yang digunakan bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis.³⁰ Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.³¹

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian asosiatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Asosiatif yang dimaksud adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara Kecepatan (*speed*), Keamanan (*security*), Keakuratan (*accuracy*), dan Kepercayaan (*trust*) pelaksanaan sistem payroll terhadap kepuasan karyawan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi adalah tempat dilaksanakannya suatu penelitian dan waktu penelitian adalah jangka waktu lamanya penelitian itu berlangsung. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) Dolok Merangir, Kec. Dolok Batu Nanggar, Kab. Simalungun, Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 3.1
Rencana waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan/ Tahun											
		10/ 2019	11/ 2019	12/ 2019	1/ 2020	2/ 2020	3/ 2020	4/ 2020	5/ 2020	6/ 2020	7/ 2020	8/ 2020	
1	Pra Riset												
2	Pengajuan Judul												
3	Penulisan Proposal												

³⁰ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), h. 97

³¹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Cet-3. (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), h. 5

4	Seminar Proposal											
5	Pelaksana an Penelitian											
6	Sidang Skripsi											
7	Wisuda											

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³² Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan bulanan (monthly Employee) dan karyawan harian (daily employees) PT. BSRE dan berdasarkan hasil pra penelitian di kantor PT. BSRE jumlah karyawan bulanan sebanyak 4196 karyawan. Data tersebut yang menjadi populasi dalam penelitian ini.

Tabel 3.2
Jumlah Monthly employee & daily employees di masing-masing divisi

Sub Divisi	Jumlah Monthly employee & daily employees
Divisi 1	656
Divisi 2	1014
Divisi 3	742
Divisi 4	754
Divisi 5	1030
Total	4196

Sumber : Kantor PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate

³² Sugiyono, *Medote Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : ALFABETA, 2011), h. 80

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³³ Sampel yang digunakan berjumlah 98 orang yang dihasilkan dari perhitungan menggunakan rumus slovin. Margin of error yang ditetapkan adalah 10% atau 0,1.

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

$$n = 4196 / (1 + 4196 \cdot (10\%)^2)$$

$$n = 4196 / (1 + 4196 \cdot (0,1)^2)$$

$$n = 4196 / (1 + 4196 \cdot (0,01))$$

$$n = 4196 / (1 + 41,96)$$

$$n = 4196 : 42,96$$

$$n = 97,67 = 98$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin error

Dengan teknik pengambilan simple Proportionate stratified random sampling yaitu penentuan sampel nya memperhatikan strata (tingkatan) yang ada dalam populasi. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.³⁴

Populasi jumlah karyawan PT. BSRE berjumlah 4196. Dengan tingkat kesalahan 10% diperoleh besar sampel adalah 98. Populasi sendiri terbagi kedalam 5 bagian (divisi I, divisi II, divisi III, divisi IV, dan divisi V) yang masing-masing berjumlah :

Divisi I : 656

Divisi II : 1014

Divisi III : 742

Divisi IV : 754

Divisi V : 1030

Maka jumlah sampel yang diambil berdasarkan masing-masing bagian tersebut ditentukan kembali dengan rumus $n = (\text{populasi divisi} / \text{jml populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$

³³*Ibid.*, h. 81

³⁴ Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan : FEBI UIN-SU Press)., h.36

Divisi I	: 656 / 4196 x 98	= 15,3 dibulatkan 15
Divisi II	: 1014 / 4196 x 98	= 23,6 dibulatkan 24
Divisi III	: 742 / 4196 x 98	= 17,3 dibulatkan 17
Divisi IV	: 754 / 4196 x 98	= 17,6 dibulatkan 18
Divisi V	: 1030 / 4196 x 98	= 24

Sehingga dari keseluruhan sampel divisi tersebut adalah $15 + 24 + 17 + 18 + 24 = 98$ sampel.

D. Data Penelitian

Sumber data penelitian ini ada menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yang asli yaitu sumber informan-informan di bidangnya.³⁵ Dalam penelitian ini penelitian mendapatkan data primer dari lapangan, yaitu dari para karyawan PT. BSRE. Data ini merupakan data utama yang peneliti gunakan untuk mencari informasi mengenai pengaruh Kecepatan (speed), Keamanan (security), dan Keakuratan (accuracy), pelaksanaan sistem payroll terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data primer dari variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan angket (kuesioner). Angket (Kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³⁶ Kuesioner dapat diberikan kepada responden secara personal (*personally administered questionnaires*) dan kuesioner yang dikirim melalui pos atau internet (*mail questionnaires*).³⁷ Bila penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu yang tidak terlalu lama, maka pengiriman angket kepada responden tidak perlu melalui pos.

Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan sendiri kuesioner kepada para pengusaha. Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah model terbuka karena pertanyaan

³⁵ Amirudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT Raja Grafindp Persada, 2003), h. 30

³⁶ *Ibid.*, h.1

³⁷ Supomo Bambang, *Metode Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta : BPFE, 2009), h. 154

mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya yang berbentuk pertanyaan. Dalam hal ini, penelitian menggunakan model tertutup yaitu responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

Kuesioner ini berupa pertanyaan *multiple choice* (pilihan ganda) yang terdiri dari lima alternatif jawaban sehingga responden dapat memilih jawaban yang sesuai dan peneliti dapat dengan mudah memberikan kode-kode atas jawaban yang didapatkan.

Adapun skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena.³⁸ Untuk skor yang dapat diberikan atas kategori peringkat-peringkatnya adalah :

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5
- b. Jawaban Setuju (S) dengan nilai 4
- c. Jawaban Kurang Setuju (KS) dengan nilai 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih *substantive* dari suatu konsep. Tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang diteliti.

Definisi operasional merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah konsep/variabel agar dapat diukur dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep/variabel. Definisi operasional lebih menekankan kepada hal-hal yang dapat dijadikan sebagai ukuran/indikator tersebut tidak abstrak, namun mudah diukur.³⁹ Sedangkan variabel adalah hal-hal yang menjadi objek penelitian yang ditatap dalam suatu kegiatan penelitian yang menunjukkan variasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif.⁴⁰

³⁸ *Ibid.*, h. 154

³⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana Predana Media Groip, 2012), h.97

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2002), h. 9

Berdasarkan judul usulan penelitian yang telah dikemukakan diatas yaitu “Pengaruh Pelaksanaan BSM Electronic Payroll Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. BSRE Kab. Simalungun” maka variabel-variabel yang diteliti dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Variabel Bebas / Independent (Variabel X)

Variabel independent atau variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen disini adalah pelaksanaan BSM Electronic Payroll dengan sub variabel yaitu Speed (X_1), Security (X_2), dan Accuracy (X_3).

2. Variabel tidak bebas / Dependent (Y)

Variabel dependent atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen disini adalah Kepuasan Kerja Karyawan.

Tabel 3.3

Indikator variabel Kecepatan (speed), Keamanan (security), dan Keakuratan (accuracy),

Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
Speed (X_1)	1. Memberikan layanan yang cepat kepada nasabah	1, 3, 5	3
	2. Memberikan informasi yang dimudah dimengerti nasabah	4	1
	3. Kecepatan pertolongan terhadap kesulitan nasabah	2	1
Security (X_2)	1. Menjamin keamanan transaksi	1	1
	2. Bebas dari kesalahan dalam penginputan jumlah gaji	2,3,4	3
	3. Menjamin kewananan biodata nasabah	5	1
Accuracy (X_3)	1. Memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah	1,2,	2
	2. Tidak melakukan kesalahan	4, 5	2

	dalam pelayanan 3. Memberikan pengetahuan yang cukup	3	1
Kepuasan Karyawan (Y)	1. pengaruh hubungan baik antara nasabah dengan pihak bank	1,4	2
	2. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri <i>partner</i>	2,3	2
	3. Hubungan antara perbankan dan nasabahnya menjadi harmonis	5	1

G. Teknik Analisi Data

Analisis data merupakan kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis.⁴¹ Dalam penelitian ini analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi *software SPSS* versi 20.0

1. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁴² Teknik yang digunakan untuk uji validitas dilakukan dengan korelasi *product-moment pearson*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti item dinyatakan valid. Sedangkan jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dinyatakan tidak valid.

⁴¹*Ibid.*, h.206

⁴² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS, Edisi Ketujuh*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h. 52

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan data dengan menggunakan uji *cronbach's alpha* (α) dengan ketentuan jika $\alpha \geq 0,60$ maka dikatakan reliabel.

Menurut Triton, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alphadapat* diinterpretasikan sebagai berikut :⁴³

- 1). Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2). Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- 3). Nilai Alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- 4). Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- 5). Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi linier berganda yang digunakan dalam menganalisis memenuhi asumsi klasik atau tidak. Model regresi liner berganda dinyatakan baik jika data terbebas dari asumsi-asumsi klasik. Uji amsumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedatisitas.⁴⁴

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak dapat dilihat dari hasil penguji histogram dan pengujian normal p-plot, serta lebih jelasnya dapat dilihat menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Dikatakan memenuhi normalitas jika nilai residual yang dihasilkan lebih besar dari 0,05.⁴⁵

⁴³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*, (Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009), h. 97

⁴⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Ananlisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS, Edisi Ketujuh*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h. 160

⁴⁵ *Ibid.*, h. 106

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dari tingkat signifikansi dapat digunakan uji *Glejser*. Jika tingkat signifikansi berada di atas 5% berarti tidak terjadi heteroskedastisitas tetapi jika berada di bawah 5% berarti terjadi heteroskedastisitas.⁴⁶

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai $VIF < 10$.⁴⁷

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*variabel independen*) terhadap satu variabel terikat (*variabel depend*).⁴⁸

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara kecepatan, keamanan, keakuratan, dan kepercayaan pelaksanaan

⁴⁶ *Ibid.*, h. 139

⁴⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS, Edisi Ketujuh*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h. 105

⁴⁸ Sofyan Siregar, *Statistik deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010)., h.301

sistem payroll terhadap kepuasan karyawan secara bersama-sama menggunakan model persamaan regresi linier berganda menurut Arikunto sebagai berikut.⁴⁹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Dalam penelitian ini, persamaan yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1Sp + b_2Sc + b_3Ac + \varepsilon$$

Keterangan :

Y	: Kepuasan
Sp	: Kecepatan sistem payroll
Sc	: Keamanan sitem payroll
Ac	: Keakuratan sistem payroll

4. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Secara Persial (Uji Statistik t)

Uji statistik t disebut juga uji signifikasi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara persial terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara persial dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} . Masing-masing t hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan t_{tabel} yang diperoleh dengan menggunakan taraf nyata 0.05. kriteria yang digunakan sebagai berikut :

- 1). H_0 ditolak jika $\alpha < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$
- 2). H_0 diterima jika $\alpha > 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$

b. Uji signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang digunakan dalam model regresi secara bersama-sama atau simultan dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1). Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2). Sebaliknya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksud untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai 1 (satu). Jika koefisien determinasi 0 (nol) berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati 1 (satu), maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Karena variabel independen lebih dari 2 (dua), maka koefisien determinasi yang digunakan adalah Adjusted R Square.⁵⁰

⁵⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006)., h. 60

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan dan Perkembangan PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate Kab. Simalungun

PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate berada di kebun Dolok Merangir, Serblawan, Kecamatan Dolok Batu Nanggar, Sumatera Utara, Indonesia. PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan dan pengolaan getah karet yang setengah jadi yang disebut *Crumb Rubber* atau SIR (*Standart Indonesia Rubber*).

Pada awalnya PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate ini bernama Goodyear Tire and Rubber, Co. Nama ini diambil dari penemu vulkanisasi belerang yaitu Charles Goodyear. PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate merupakan anak perusahaan dari *Bridgestone Tire and Rubber Company* yang berpusat di Akron, Ohio, Amerika Serikat. Perusahaan perkebunan dan pengolaan karet di Dolok Merangir, Sumatera Utara tersebut dibeli oleh perusahaan Goodyear pada tahun 1916 dari *Vrenide Indice Colttounderneering* (VICO), yaitu salah satu perusahaan Belanda yang dipimpin oleh J.J Blandeing. Dan usaha penanaman pohon karet pertama sekali dilakukan di perkebunan Dolok Merangir pada tahun 1917 pula. Beberapa pabrik didirikan dengan nama DM, DX, dan FM. Pada 1927, *Planning Research Departement* (PRD) dan *Chemical Research Departement* (CRD) didirikan, sekarang PRD diganti menjadi *Field Service Departement* (FSD) dan CRD diganti menjadi *Quality Control Departement* (QCD).

Kemudian setelah berakhirnya Perang Dunia ke II, sekitar tahun 1942-1945 bangsa Jepang menguasai pulau Sumatera begitu juga dengan usaha perkebunannya termasuk perkebunan karet di Dolok Merangir. Namun karena penduduk Jepang di Indonesia dan menguasai seluruh perkebunan di Indonesia, rakyat Indonesia menjadi marah dan mengadakan perlawanan terhadap bangsa Jepang. Dan Jepang pun mengalami kekalahan dan kemudian angkat kaki dari Indonesia. Setelah bangsa Jepang tidak lagi berada di Indonesia, perkebunan karet di Dolok Merangir tersebut diusahakan oleh suatu badan yang diorganisir dan dibawahhi oleh pemerintah militer Belanda sekitar tahun 1946-1949, tetapi perkebunan ini tidak menghasilkan keuntungan.

Sekitar tahun 1965, Pemerintah Indonesia mengambil kebijakan nasionalisasi. Pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini melalui Badan Nasionalisasi Perusahaan Belanda yang diberi nama Perusahaan Perkebunan Negara (PPN). Penyelenggaraannya bekerja sama dengan perusahaan multi nasional yang berpengaruh termasuk Goodyear. Sekitar tahun 1965-1967 Goodyear diambil alih oleh pemerintah Indonesia berdasarkan Pempres No.6/1964 sebagai akibat dari politik Dwikora yaitu penggayangan terhadap Malaysia. Penguasaan manajemen diambil alih dan namanya diganti dengan PP Ampera I yang kemudian dilebur menjadi PPN Karet XVIII. Pada tahun 1967 oleh pemerintah Orde Baru, manajemen perusahaan ini diserahkan kepada pemiliknya dan sebagaimana di dalam perjanjian antara Pemerintah RI dengan pihak Goodyear tertanggal 10 Oktober 1967. Kebun Aek Nabara diserahkan kepada negara dan sebagai gantinya kebun Dolok Ulu dan Naga Raja yang sebelumnya milik negara diserahkan kepada Goodyear. Ketiga perkebunan tersebut adalah berlokasi di Dolok Merangir, Dolok Ulu, dan Naga Raja. Ketiganya dijadikan satu unit dan di bagi atas 4 divisi yang luasnya masing-masing sama. Pada tahun itu juga, kebun Naga Raja dan Dolok Ulu beralih dari PPN menjadi milik perusahaan Goodyear.

Pada tahun 1967, setelah vakum selama dua tahun Goodyear menjadi perusahaan korporasi multi nasional pertama yang diperbolehkan masuk kembali ke Indonesia yang kemudian memulai kembali pengoprasian perkebunan. Sejak Oktober 1967 juga, pemerintah Indonesia telah memperbolehkan melakukan eksploitasi perkebunan dengan baik selama 30 tahun. Dan pada tahun 1977, Goodyear mendirikan pabrik juga di Aek Tarum. Perkebunan PT. HabokoTea Coy Aek Tarum diurus oleh Goodyear dari PT. Lonsum pada tanggal 1 Oktober 1982. Pada tahun 1988, Goodyear berganti nama dari Goodyear Sumatra Plantation Company Ltd, menjadi PT, Goodyear Sumatra Plantation (GSP). Dan pada tahun 1996, PT. Goodyear Sumatra Plantation menjual 55 sahamnya untuk Berdikari dalam persiapan mendapatkan hak paten baru, dan di tahun 1997 permintaan untuk perpanjangan 30 tahun hak eksploitasi telah diterima.

Kepemilikan saham perusahaan PT. Goodyear Sumatra Plantations sebanyak 1.900.000 saham telah beralih kepada Bridgestone Corporation (Jepang) dengan nama perusahaan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate yang merupakan badan hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia sejak tanggal 9 Agustus 2005. Peralihan kepemilikan dan perubahan nama perusahaan tersebut tercantum dalam

Keputusan Sirkuler pada Akte Notaris No. 80 Persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. No. C-02583 HT. 01. 04. TH, tanggal 2 februari 2005 dan Persetujuan Badan Koordinasi Penanaman Modal RI. No. 236/B.2/A6/2005 tanggal 4 Oktober 2005. Dan pada akhirnya, pada bulan Agustus 2005 PT. Goodyear Sumatra Plantations (GSP) menjual sahamnya ke Bridgestone Group dan berganti nama menjadi PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (PT. BSRE). Peralihan kepemilikan dan perubahan nama perusahaan telah diumumkan melalui Harian Media Indonesia dan suara Pembaharuan pada tanggal 1 September 2005

Saat ini PT. Bridgestone Sumatra Utara memiliki 5 divisi yaitu :

1. Divisi I Naga Raja
2. Divisi II Dolok Merangir
3. Divisi III Dolok Tua Ulu
4. Divisi IV Dolok Ulu
5. Divisi V Aektarum

Divisi I-IV terletak di Kabupaten Simalungun dan Divisi V terletak di Kabupaten Asahan. Tiap divisi dikepalai oleh seorang manajer. PT BSRE berada di divisi II Dolok Merangir yang mempunyai 3 (tiga) pabrik pengolahan, yakni :

1. DX Factory
2. DM Factory
3. FM Factory

Namun sekarang ini, pabrik pengolahan tersebut tidak hanya tiga saja, tetapi sudah bertambah menjadi lima pabrik pengolahan. Pabrik pengolahan tersebut adalah :

1. NB 1 Factory
2. NB 2 Factory

Operasi pada kelima pabrik pengolahan tersebut dalam pengolahan crumb rubber tersebut pada dasarnya sama, hanya saja perbedaannya terletak pada spesifikasi mutu teknis bahan pembuatan crumb rubbarnya.

Kebuna Naga Raja diusahai berdasarkan SK Ditjen Agraria No. SK2/HGU/80 tanggal 2 januari dan sertifikat HGU No. 1 tanggal 15 Oktober 1982 dan telah memperoleh perpanjangan selama 25 tahun sesuai SK menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor : 114/HGU/BPN/1997 tanggal 16 September 1997 seluas 2.486,73.

Kebun Dolok Merangir dan Dolok Ulu diusahai berdasarkan SK Menteri Dalam Negeri Nomor : 3/hgu/DA/80 dan telah memperoleh perpanjangan selama 25 tahun sesuai SK Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor : 117/HGU/BPN/1997 tanggal 16 September 1997 seluas 11.226,38 Ha.

Kebun Aek Tarum diusahai berdasarkan Hak Guna Usaha No. 1/Perk/. A. Traum Haboko dan telah memperoleh perpanjangan selama 25 tahun sesuai SK Menteri Negara Agraria/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor : 149/HGU/BPN/1997 tanggal 9 Desember 1997 seluas 4.238,88 Ha.⁵¹

2. Lokasi Perusahaan

Lokasi perkebunan dan juga pabrik PT. BSRE terletak di kebun dolok Merangir, Serbelawan, Kecamatan Dolok Batu Nanggar 2115, Sumatera Utara, Indonesia yang memiliki 108 km dari Medan (ibu kota propinsi Sumatera Utara) dan juga berjarak 20 km dari kota Pematang Siantar. Perkebunan dan pabrik ini terletak pada ketinggian ± 42 m dari permukaan laut, dengan topografi sebagian besar berbukit-bukit.

Letak batas wilayah geografis PT. BSRE berada pada 99°07 BT 3°07 LU dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Barat - Kebun Siantar Estate

Sebelah Timur – PTPN IV Dolok Hilir

Sebelah Selatan – Kampung Beringin

Sebelah utara – PTPN III Gunung Para

Dari pengamatan yg telah dilakukan, pendiri perusahaan tersebut memiliki letak yang sangat strategis. Hal tersebut disebabkan karena :

1. Sumber bahan-bahan getah karet tidak jauh dari lokasi pabrik karena perkebunan karet tersebut merupakan milik PT. BSRE sendiri.
2. Didukung oleh sarana transportasi dan komunikasi yang menunjang serta prasarana jalan yg baik. Sehingga hal ini akan memudahkan pengiriman bahan baku, barang setengah jadi dan juga untuk pemasarannya.

⁵¹ Ria Elvira, *Analisis pola konsumsi karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir Kabupaten Simalungun*, (Skripsi, Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2009), h. 38

3. Disekitar lokasi pabrik tersedia tenaga kerja sebagian karyawan yang diperkerjakan merupakan penduduk setempat.⁵²

3. Struktur Organisasi

Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efesiensi. Pelaksanaan proses pengorganisasian yang sukses akan membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuannya. Proses ini akan tercermin pada struktur organisasi.

Struktur organisasi diartikan sebagai susunan dan hubungan antar komponen, bagian-bagian atau posisi dalam suatu perusahaan. Dimana struktur organisasi ini merupakan suatu kerangka organisasi yang ditetapkan untuk proses manajerial, sistem dan pola tingkah laku yang muncul dan terjadi dalam praktek penyelenggaraan organisasi dan manajer.

PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate kabupaten Simalungun memiliki struktur organisasi dan pembagian tanggung jawab yang jelas.

a). Managing Director

- Bertanggung jawab secara menyeluruh atas jalannya usaha perusahaan.
- Menentukan mutu dan konsep perbaikan secara terus-menerus dan pengembangan mutu kerja.
- Menentukan kebijakan mutu dan mengarahkan secara umum tentang mutu.
- Penguasa tertinggi dan penanggung jawab umum atas sistem mutu perusahaan.
- Memenuhi penilaian manajemen terhadap mutu produksi.
- Mengawasi dan menilai pelayanan terhadap pembeli.
- Mengesahkan tanggung jawab dan wewenang kepala bagian dan penilaian personil.

⁵² Firza Arisandi, Faktor-Faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan penyadap di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, (Skripsi Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018)., h. 29

b). Finance Director

- Bertanggung jawab secara menyeluruh atas masalah keuangan
- Bertanggung jawab atas kegiatan pembelian bahan baku dan bahan tambahan serta bahan-bahan lainnya.
- Bertanggung jawab atas penyimpanan barang-barang (gudang pengiriman barang-barang).
- Merencanakan, mengawasi dan melaksanakan program Internal Quality Audit (pemeriksaan intrn dan mutu).
- Berpartisipasi dalam penilaian mutu manajemen.

c). Production Director

- Bertanggung jawab atas manajemen pengolahan teknik dan laboratorium pengendalian mutu.
- Bertanggung jawab atas mutu produksi pabrik dan pengepakan baik crumb rubber (karet remas) maupun concentrate latex (getah cair yang dikonsentrasi).
- Mengkoordinasi rencana perbaikan dan pelaksanaan pekerjaan.
- Ikut campur dalam pemeriksaan mutu dan penilaian mutu oleh manajemen.
- Mengawasi pelaksanaan perbaikan dan pengawasan atas barang-barang yang rusak pada waktu produksi dan penyimpanan.

d). Wakil Manager Director

- Membawahi bagian keselamatan pekerja, bagian keamanan perusahaan dan bagian informasi dan teknologi.

e). Manager Field Operation (MFO)

- Bertanggung jawab atas operasi divisi dan kebun
- Memimpin penanaman, pertumbuhan, pemeliharaan dan pengutipan hasil tanaman karet, sehingga memperoleh hasil yang maksimal.
- Menjaga mutu getah karet untuk crumb rubber maupun latex.
- Mengawasi pelaksanaan dan mempebaharui Field Standart Practice (Pedoman Kerja Bagian Lapangan).

- Bertanggung jawab atas efisiensi pengawasan kerja dan pelaksanaan dari divisi latihan kebun (Field Training Division).

f). Engineering (Kepala Bagian Teknik)

- Bertanggung jawab atas operasi bagian teknik.
- Merencanakan dan mengkoordinasi program perbaikan.
- Melaksanakan perbaikan dan pencegahan kerusakan alat-alat pengolahan produksi.
- Bertanggung jawab atas peningkatan mutu alat-alat pengolahan.
- Bertanggung jawab atas kalibrasi dan pemeliharaan alat-alat.
- Memelihara catatan kalibrasi dan catatan perbaikan.

g). Processing (Kepala Bagian Pengolahan)

- Bertanggung jawab atas operasi pabrik pengolahan crumb rubber dan latex concentrate.
- Bertanggung jawab atas pengawasan mutu selama pengolahan.
- Mengawasi pengemasan hasil produksi pabrik.
- Bertanggung jawab atas pemisahan barang-barang yang rusak dalam produksi.

h). Human Resources Departement (Personalia/Tenaga Kerja)

- Bertanggung jawab secara menyeluruh dan mengkoordinasi, mengawasi dan mengadministrasikan sumber daya manusia yang ada diperusahaan.
- Menyimpan dokumen personil termasuk mengenai training.
- Membuat dokumen organization chard (struktur organisasi dan catatan pembagian tugas).
- Mengatur dan mengkoordinasi program latihan.

i). Field Inspector (Inspektor Kebun)

- Mengawasi pelaksanaan Field Standart practice (Pedoman Pelaksanaan Pekerja Kebun).
- Mengawasi dan melaksanakan hasil produksi kebun setiap hari.
- Meneliti penyimpangan dan menyarankan perbaikan.
- Mengawasi dan melaporkan pelaksanaan tanggung jawab dan wewenang operasi dikebun-kebun.

- Memeriksa dan membuat laporan tentang operasi tanaman yang menghasilkan setiap hari.
- Menulis dan menyimpan catatan pemeriksaan.

j). Medan-Jakarta Representative (Perwakilan Medan-Jakarta)

- Bertanggung jawab kepada managing director.
- Mengurus penempatan crumb rubber yang akan dimuat.
- Mengurus barang-barang yang akan dikirim ke Jakarta oleh perwakilan Jakarta dan barang-barang yang dikirim dari Medan oleh perwakilan Medan.

k). Transportation Departement

- Bertanggung jawab kepada Field Operation.
- Mengendalikan pelaksanaan pengutipan hasil tanaman berupa karet alam agar persediaan bahan mentah cukup untuk keperluan produksi pabrik.
- Mengawasi pemupukan dan pemeliharaan tanaman.

l). Traffic

- Bertanggung jawab terhadap pengangkutan untuk ekspor dan mengatur jadwal pengiriman barang ke luar negeri.

m). Comotroler

- Bertanggung jawab atas keputusan kebijakan investasi dan penggunaan investasi secara efektif dan efisien.⁵³

4. Visi dan Misi PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan dan pengolahan karet PT. BSRE memiliki misi dan spirit/ semangat perusahaan, yaitu adalah : Spirit (semangat) perusahaan adalah “Kepercayaan dan Kebanggaan”. Bahwa PT. BSRE menopang kehidupan yang menyenangkan melalui keamanan serta kenyamanan semua orang dan memberikan kegembiraan serta inspirasi.

⁵³ Ria Elvira, *Analisis pola konsumsi karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir Kabupaten Simalungun*, (Skripsi, Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2009), h. 42

Selanjutnya dengan dipercaya dan dicintai oleh semua orang maka PT. BSRE menginginkan terbentuknya suatu perusahaan yang dapat dibanggakan.

Adapun visi dari PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate adalah: “Menjadi perusahaan ban nomor satu di dunia”. Misi dari PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate adalah: “Meyumbang masyarakat dengan mutu tertinggi”. Bahwa PT. BSRE tidak akan berhenti pada produk, pelayanan dan teknologi. PT. BSRE akan terus mengejar suatu kualitas tertinggi dalam semua kegiatan perusahaan. Dasar dari kesemuanya adalah manusianya. PT. BSRE akan memanfaatkan skill atau kemampuan masing-masing individu dengan semaksimal mungkin. Mungkin sebagai perusahaan global yang mempunyai rasa tanggung jawab, sambil memakai hasil musyawara dan keinginan bersama dengan masyarakat sebagai pedoman dari semua kegiatan, PT. BSRE akan memberikan kontribusi terhadap pelestarian lingkungan alam.

Untuk memenuhi misi ini, PT. BSRE telah menggunakan konsep “dasar” untuk menunjukkan komitmen yang berkesinambungan dari karyawan untuk memberikan kepada pelanggan produk dan jasa untuk melayani masyarakat dimana Bridgestone melakukan bisnis. “Esensi Bridgestone” terdiri dari kata-kata, budaya perusahaan yang terintegrasi dan keragaman bahwa perusahaan saat ini yang dapat dianut oleh karyawan Bridgestone di seluruh dunia.

Perusahaan ini memiliki esensi atau nilai-nilai kinerja yang menitik beratkan pada beberapa hal :

- Menyumbang Masyarakat dengan Mutu Tertinggi
- Seijitsu-Kyocho (Integritas dan Kerja sama)
- Shinshu-Dokusho (Pelopor Kreativitas)
- Genbutsu-Genba (Peninjauan Lapangan)
- Jukuryo Danko (Kematangan Tindakan)

5. Penerimaan

Upah atau gaji merupakan unsur yang paling penting dalam hubungan antara pekerjaan dengan perusahaan untuk mendapatkan pekerjaan yang baik maka pekerjaan harus dirangsang dan kompensasi yang seimbang dengan tingkat pekerjaannya. Dengan demikian kompensasi yang tersebut akan bernilai layak bagi para pekerja. Mengingat akan manfaat ketentuan kerja dan terbinanya hubungan

kerja sama yang serasi selaras dan seimbang. Wajarlah masalah sistem pengupahan ini sering menjadi masalah yang paling penting.

Perkebunan PT. Bridgestone memiliki sistem penerimaan upah berupa uang bagi karyawan yang diperoleh dalam sebulan dua kali yakni pada awal bulan dan pertengahan bulan. Gajian kecil diperoleh dalam pertengahan bulan yang merupakan pinjaman yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebesar 30% dari gaji pokok sedangkan gajian besar diperoleh pada awal bulan sebesar gaji pokok dikurang 30%.

Disamping upah berupa uang, karyawan harian dan bulanan menerima upah berupa beras, yang dinamakan catu beras atau natural yang di peroleh karyawan dua kali setiap bulan. Beras catu diberikan dengan kualitas mutu yang baik dan dianggap layak bagi kesehatan manusia.

Catu beras diberikan kepada karyawan yang telah berkeluarga dengan ketentuan bahwa anak istri yang berhak memiliki catu beras besar jumlah penerimaan catu beras yaitu tiga orang anak dan seorang istri. Sedangkan yang belum menikah maka catu beras hanya di hitung satu orang saja. Besarnya catu beras yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai berikut :

- a. Pekerja memperoleh beras 15 kg
- b. Istri yang tidak bekerja memperoleh beras sebanyak 9 kg
- c. Tiap anak (minimal 3 orang) memperoleh beras sebanyak 2,5 kg

Besarnya nilai beras yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam perhitungan yang dilakukan oleh Departemen Payroll tidak dihitung berdasarkan banyak jumlah beras yang dikeluarkan, melainkan dengan beras tersebut dalam bentuk uang, tetapi sebenarnya pemberian dilakukan dalam bentuk beras. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam perhitungan akuntan perusahaan juga memberikan jaminan sosial (Jamsostek) yaitu dengan cara mengikuti sertakan karyawan menjadi anggota yang di potong 2% dari gaji perbulan.

Jaminan sosial (Jamsostek) diberikan kepada anggota apabila :

- a). Anggota tersebut meninggal
- b). Anggota tersebut mengalami kecelakaan kerja
- c). Jaminan sosial (Jamsostek) yang diberikan kepada karyawan berbeda dengan jaminan sosial kepada Staf. Staf memperoleh jaminan lebih tinggi dibandingkan karyawan.

6. Sarana dan Prasarana di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate

Tanggung jawab sosial perusahaan terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakatnya ditunjang pula dengan penyediaan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh PT.BSRE sendiri, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Perumahan
2. Listrik dan air bersih
3. Rumah sakit
4. Poliklinik
5. Unit Pelayanan KB
6. Rumah Ibadah
7. Sarana Transportasi
8. Balai Pertemuan (*Hall*)
9. Tanaman Bermain anak-anak
10. Sarana olahraga
11. Mesin AT
12. Kantor Kas unit Bank Syariah Mandiri
13. Koperasi
14. Kantin
15. Pelatihan

Pelatihan mengikutserta seluruh staf dan karyawan sebagai peserta jamsostek, dan kepesertaan terdaftar sejak tanggal 1 April 1978 dengan No. B0040013. Adapun jumlah iuran yang dibayar tiap bulannya sebesar 6,54% yang masing-masing sebagai berikut :

1. 2% diambil dari gaji masing-masing staff atau karyawan
2. 4,54% disubsidi oleh perusahaan

Jumlah iuran yang disubsidi oleh perusahaan tiap bulannya tersebut dirinci sebagai berikut :

- | | |
|----------|----------------------------|
| 1. 0,54% | = Jaminan Kecelakaan Kerja |
| 2. 3,70% | = Jaminan Hari Tua |
| 3. 0,30% | = Jaminan Kematian |

Total jumlah adalah 4,54%

Sedangkan untuk Jaminan Pemeliharaan sebesar 6% dan atau 3% tidak dibayarkan lagi. Hal ini dikarenakan PT. BSRE telah menyediakan fasilitas sarana bagi karyawannya.⁵⁴

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Profil Responden

Dalam bagian penulis menyajikan data terkait dengan responden penelitian, yaitu Karyawan PT. BSRE. Populasi jumlah karyawan PT. BSRE berjumlah 4196. Dengan tingkat kesalahan 10% diperoleh besar sampel adalah 98. Populasi sendiri terbagi kedalam 5 bagian (divisi I, divisi II, divisi III, divisi IV, dan divisi V) yang masing-masing berjumlah :

Divisi I : 656

Divisi II : 1014

Divisi III : 742

Divisi IV : 754

Divisi V : 1030

Maka jumlah sampel yang diambil berdasarkan masing-masing bagian tersebut ditentukan kembali dengan rumus $n = (\text{populasi divisi} / \text{jml populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$

Divisi I : $656 / 4196 \times 98 = 15,3$ dibulatkan 15

Divisi II : $1014 / 4196 \times 98 = 23,6$ dibulatkan 24

Divisi III : $742 / 4196 \times 98 = 17,3$ dibulatkan 17

Divisi IV : $754 / 4196 \times 98 = 17,6$ dibulatkan 18

Divisi V : $1030 / 4196 \times 98 = 24$

Sehingga dari keseluruhan sampel divisi tersebut adalah $15 + 24 + 17 + 18 + 24 = 98$ sampel. Untuk mengetahui profil responden, berikut ini akan diuraikan berdasarkan umur, lama bekerja, tingkat pendidikan dan jabatan.

⁵⁴ Firza Arisandi, Faktor-Faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan penyadap di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, (Skripsi Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018)., h. 35-37

a. Umur

Kriteria responden berdasarkan umur yaitu umur 20-30 tahun sebanyak 18 orang (18,4%), 31-40 tahun sebanyak 45 orang (45,9%) dan 41-55 tahun sebanyak 35 orang (35,7%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Umur

Usia				
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30	18	18,4	18,4	18,4
31-40	45	45,9	45,9	64,3
41-55	35	35,7	35,7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

b. Lama Bekerja

Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja yaitu 5-10 tahun sebanyak 20 orang (20,4%), 11-20 tahun sebanyak 50 orang (51,0), dan yang terakhir 21-35 tahun sebanyak 28 orang (28,6%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama_Bekerja				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5-10	20	20,4	20,4	20,4
11-20	50	51,0	51,0	71,4
21-35	28	28,6	28,6	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

c. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh responden yang berpendidikan SMP sebanyak 5 orang (5,1%), SMA sebanyak 82 orang (83,7%), Diploma sebanyak 5 orang (5,1%), dan Sarjana (S1) sebanyak 6 orang (6,1%).

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	5	5,1	5,1	5,1
SMA	82	83,7	83,7	88,8
Valid Diploma	5	5,1	5,1	93,9
Sarjana (S1)	6	6,1	6,1	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

d. Jabatan

Karakteristik responden berdasarkan jabatan, diperoleh responden yang DP (daily employees) atau karyawan harian sebanyak 62 orang (63,3%) dan MP (monthly employee) atau karyawan bulanan 36 orang (36,7%).

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DP	62	63,3	63,3	63,3
Valid MP	36	36,7	36,7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

2. Deskripsi Variabel

a. Variabel Kecepatan (X1)

Data variabel kecepatan diperoleh dari hasil angket, sehingga diperoleh data terkait dengan kecepatan dan kemudahan karyawan dalam melakukan layanan payroll. Variabel kecepatan menggunakan penskoran dimana setiap jawaban karyawan diberi skor 1-5, dengan kriteria Sangat Tidak Setuju skor 1, Tidak Setuju skor 2, Kurang Setuju skor 3, Setuju skor 4 dan Sangat Setuju skor 5. Berikut hasil data kuesioner variabel kecepatan yang dinyatakan dalam tabel :

Tabel 4. 5
Persentase Kuesioner Variabel Kecepatan

No	Jawaban Responden									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	69	70,4	24	24,5	5	5,1	-	-	-	-
X1.2	37	37,8	50	51,0	9	9,2	2	2,0	-	-
X1.3	28	28,6	32	32,7	33	33,7	5	5,1	-	-
X1.4	47	48,0	31	31,6	15	15,3	5	5,1	-	-
X1.5	35	35,7	36	36,7	25	25,5	-	-	2	2,0

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan pertama (X1.1) Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang cepat dalam pembuatan rekening payroll nasabah, sebanyak 69 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (70,4%), sebanyak 24 responden menjawab setuju dengan persentase (24,5%), sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (5,1%) sementara untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan kedua (X1.2) dengan pernyataan Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap ketika nasabah mengalami kesulitan dalam hal-hal yang berhubungan transaksi payroll, sebanyak 37 responden

menjawab sangat setuju dengan persentase (37,8%), sebanyak 50 responden menjawab setuju dengan persentase (51,0%), sebanyak 9 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (11,5%), sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (2,0%), dan untuk sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan ketiga (X1.3) dengan pernyataan gerai ATM Bank Mandiri Syariah memberikan pengaksesan yang cepat dalam hal pengambilan uang, pengecekan saldo, dan transaksi lain,, sebanyak 25 responden memilih sangat setuju dengan persentase (28,6%), sebanyak 32 responden menjawab setuju dengan persentase (32,7%), sebanyak 33 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (33,7%), sebanyak 5 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (5,1%), dan untuk sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan keempat (X1.4) dengan pernyataan Bank Mandiri Syariah melayani nasabah dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh nasabah secara cepat, sebanyak 47 responden memilih sangat setuju dengan persentase (48,0%), sebanyak 31 responden menjawab setuju dengan persentase (31,6%), sebanyak 15 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (15,3%), sebanyak 5 orang menjawab tidak setuju dengan persentase (5,1%), dan untuk sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan kelima dengan pernyataan ketika nasabah melakukan kesalahan saat transaksi melalui ATM Bank Mandiri Syariah dengan cepat memprosesnya, sebanyak 35 responden memilih sangat setuju dengan persentase (35,7%), sebanyak 36 responden menjawab setuju dengan persentase (36,7%), sebanyak 25 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (25,5%), untuk tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut, sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase (2,0%).

b. Variabel Keamanan (X2)

Data variabel keamanan diperoleh dari hasil angket, sehingga diperoleh data terkait dengan keamanan jaminan kerahasiaan dalam layanan payroll. Variabel keamanan menggunakan penekoran dimana setiap jawaban karyawan diberi skor 1-5, dengan kriteria Sangat Tidak Setuju skor 1, Tidak Setuju skor 2, Kurang Setuju skor 3, Setuju skor 4 dan Sangat Setuju skor 5. Berikut hasil data kuesioner variabel keamanan yang dinyatakan dalam tabel :

Tabel 4.6
Persentase Kuesioner Variabel Keamanan

No	Jawaban Responden									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	52	53,1	35	35,7	9	9,2	2	2,0	-	-
X2.2	40	40,8	56	57,1	2	2,0	-	-	-	-
X2.3	54	55,1	37	37,8	6	6,1	1	1,0	-	-
X2.4	42	42,9	49	50,0	7	7,1	-	-	-	-
X2.5	39	39,8	53	54,1	6	6,1	-	-	-	-

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan pertama (X2.1) dengan pernyataan Bank Syariah Mandiri menjamin keamanan transaksi baik dalam jumlah gaji yang ditransfer dan identitas nasabah payroll, sebanyak 52 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (53,1%), sebanyak 35 responden menjawab setuju dengan persentase (35,7%), sebanyak 9 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (9,2%), sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (2,0%) dan untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan kedua (X2.2) dengan pernyataan Bank Syariah Mandiri dalam penginputan data jumlah gaji yang ditransfer tidak terdapat kekeliruan, sebanyak 40 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (40,8%), sebanyak 56 responden menjawab setuju dengan persentase (57,1%), sebanyak 2 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (2,0%) dan untuk pilihan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan ketiga (X2.3) dengan pernyataan Proses transaksi payroll melalui Bank Syariah Mandiri bebas dari kesalahan dalam jumlah gaji yang ditransfer kepada nasabah, sebanyak 54 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (55,1%), sebanyak 37 responden menjawab setuju dengan persentase (37,8%),

sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (6,1%), sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (1,0%), dan untuk pilihan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan keempat (X2.4) dengan pernyataan jumlah gaji yang di terima atau out put gaji nasabah sesuai dengan slip gaji yang diberikan oleh perusahaan, sebanyak 42 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (42,9%), sebanyak 49 responden menjawab setuju dengan persentase (50,0%), sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (7,1%) dan untuk pilihan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan kelima (X2.5) dengan pernyataan Proses transaksi payroll melalui Bank Syariah Mandiri tidak pernah menyebar biodata nasabah kepada pihak lain, sebanyak 39 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (39,8%), sebanyak 53 responden menjawab setuju dengan persentase (54,1%), sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (6,1%) dan untuk pilihan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

c. Variabel Keakuratan (X3)

Data variabel keakuratan diperoleh dari hasil angket, sehingga diperoleh data terkait dengan Keakuratan dan ketepatan dalam memperoleh informasi penggajian. Variabel keakuratan menggunakan penskoran dimana setiap jawaban karyawan diberi skor 1-5, dengan kriteria Sangat Tidak Setuju skor 1, Tidak Setuju skor 2, Kurang Setuju skor 3, Setuju skor 4 dan Sangat Setuju skor 5. Berikut hasil data kuesioner variabel keakuratan yang dinyatakan dalam tabel:

Tabel 4.7
Persentase Kuesioner Variabel Keakuratan

No	Jawaban Responden									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	64	65,3	30	30,6	3	3,1	1	1,0	-	-
X3.2	44	44,9	52	53,1	1	1,0	1	1,0	-	-

X3.3	29	29,6	35	35,7	30	30,6	4	4,1	-	-
X3.4	19	19,4	55	56,1	13	13,3	10	10,2	1	1,0
X3.5	44	44,9	53	54,1	-	-	-	-	1	1,0

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan pertama (X3.1) dengan pernyataan Bank Syariah Mandiri memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan standar pelayanan bank, sebanyak 64 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (65,3%), sebanyak 30 responden menjawab setuju dengan persentase (30,6%), sebanyak 3 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (3,1%), sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (1,0%) dan untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan kedua (X3.2) dengan pernyataan Bank Syariah Mandiri menginformasikan kepada nasabah tentang produk payroll secara tepat dan efisien atau tidak bertele-tele, sebanyak 44 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (44,9%), sebanyak 52 responden menjawab setuju dengan persentase (503,1%), sebanyak 1 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (1,0%), sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (1,0%), dan untuk pilihan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan ketiga (X3.3) dengan pernyataan Bank Syariah Mandiri memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan secara terperinci, sebanyak 29 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (29,6%), sebanyak 35 responden menjawab setuju dengan persentase (35,7%), sebanyak 30 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (30,6%), sebanyak 4 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (4,1%) dan untuk pilihan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan keempat (X3.4) dengan pernyataan Bank Syariah Mandiri tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan dan juga dalam hal pelaksanaan transaksi payroll, sebanyak 19 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (19,4%), sebanyak 55 responden menjawab setuju dengan persentase (56,1%), sebanyak 13 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (13,3%),

sebanyak 10 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (10,2%) dan sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase (1,0%).

Pernyataan kelima (X3.5) dengan pernyataan Bank Syariah Mandiri mampu untuk memberikan informasi bebas dari kesalahan-kesalahan, sebanyak 44 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (44,9%), sebanyak 53 responden menjawab setuju dengan persentase (54,1%), sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase (1,0%) dan untuk pilihan kurang setuju dan tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

d. Variabel Kepuasan (Y)

Data variabel kepuasan diperoleh dari hasil angket, sehingga diperoleh data terkait dengan kepuasan para karyawan PT. BSRE. Variabel kepuasan menggunakan penskoran dimana setiap jawaban karyawan diberi skor 1-5, dengan kriteria Sangat Tidak Setuju skor 1, Tidak Setuju skor 2, Kurang Setuju skor 3, Setuju skor 4 dan Sangat Setuju skor 5. Berikut hasil data kuesioner variabel kepuasan yang dinyatakan dalam tabel :

Tabel 4.8
Persentase Kuesioner Variabel Kepuasan

No	Jawaban Responden									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	62	63,3	25	25,5	9	9,2	2	2,0	-	-
Y2	35	35,7	63	64,3	-	-	-	-	-	-
Y3	31	31,6	44	44,9	21	21,4	2	2,0	-	-
Y4	29	29,6	52	53,1	11	11,2	6	6,1	-	-
Y5	50	51,0	45	45,9	-	-	1	1,0	2	2,0

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan pertama (Y1) dengan pernyataan Terjadi hubungan baik antara nasabah (karyawan) dengan pihak Bank Syariah Mandiri, sebanyak 62 responden menjawab sangat setuju dengan persentase

(63,3%), sebanyak 25 responden menjawab setuju dengan persentase (25,5%), sebanyak 9 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (9,2%), sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (2,0%) dan untuk jawaban sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan kedua (Y2) dengan pernyataan PT. BSRE tidak pernah memikirkan untuk melakukan penggantian partner dalam pelaksanaan transaksi payroll, sebanyak 35 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (35,7%), sebanyak 63 responden menjawab setuju dengan persentase (64,3%), dan untuk pilihan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan ketiga (Y3) dengan pernyataan Tetap akan berpartner dengan Bank Syariah Mandiri walaupun terdapat bank-bank lain yang menawarkan fasilitas yang lebih menarik dalam pelaksanaan transaksi payroll, sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (31,6%), sebanyak 44 responden menjawab setuju dengan persentase (44,9%), sebanyak 21 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (21,4%), sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (2,0%), dan untuk pilihan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan keempat (Y4) dengan pernyataan Bagi PT. BSRE bank Syariah Mandiri memiliki reputasi yang baik sebagai partner dalam pelaksanaan transaksi payroll, sebanyak 29 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (29,6%), sebanyak 52 responden menjawab setuju dengan persentase (53,1%), sebanyak 11 responden menjawab kurang setuju dengan persentase (11,2%) sebanyak 6 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (6,1%), dan untuk pilihan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

Pernyataan kelima (Y5) dengan pernyataan Bank Syariah Mandiri selalu bisa melayani dengan baik karyawan PT. BSRE hingga karyawan merasa puas, sebanyak 50 responden menjawab sangat setuju dengan persentase (51,0%), sebanyak 45 responden menjawab setuju dengan persentase (45,9%), sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase (1,0%) dan sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju dengan persentase (2,0%), dan untuk pilihan kurang setuju tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas atas kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Uji tingkat validitas dilakukan dengan membandingkan nilai R_{hitung} dengan R_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-3$, dalam penelitian ini jumlah sampel (n) = 98 dan besarnya $df = n-2$, $98-2= 96$, dan α 0,05 didapat $R_{tabel} = 0.198$ (dengan uji dua sisi).

Tabel 4.9

Uji Validitas Variabel Kecepatan (X1)

Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,505	0,198	Valid
2	0,608	0,198	Valid
3	0,863	0,198	Valid
4	0,772	0,198	Valid
5	0,700	0,198	Valid

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel kecepatan dinyatakan valid, karena telah memenuhi syarat $R_{hitung} > R_{tabel}$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap pernyataan dalam variabel X_1 layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.10

Uji Validitas Variabel Keamanan (X2)

Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,662	0,198	Valid
2	0,708	0,198	Valid
3	0,732	0,198	Valid
4	0,747	0,198	Valid
5	0,696	0,198	Valid

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel keamanan dinyatakan valid, karena telah memenuhi syarat $R_{hitung} > R_{tabel}$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap pernyataan dalam variabel X_2 layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.11
Uji Validitas Variabel Keakuratan (X_3)

Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,357	0,198	Valid
2	0,534	0,198	Valid
3	0,779	0,198	Valid
4	0,825	0,198	Valid
5	0,402	0,198	Valid

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel keakuratan dinyatakan valid, karena telah memenuhi syarat $R_{hitung} > R_{tabel}$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap pernyataan dalam variabel X_3 layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.12
Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,493	0,198	Valid
2	0,400	0,198	Valid
3	0,740	0,198	Valid
4	0,734	0,198	Valid
5	0,589	0,198	Valid

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel Kepuasan dinyatakan valid, karena telah memenuhi syarat $R_{hitung} > R_{tabel}$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap pernyataan dalam variabel Y layak digunakan dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan data dengan menggunakan uji *cronbach's alpha* dengan ketentuan jika *cronbach's alpha* $\geq 0,60$ maka dikatakan reliabel.

Tabel 4.13

Uji Reliabilitas Variabel Kecepatan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,738	5

Dari perhitungan reliabilitas variabel kecepatan (X₁) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,738 sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,738 > 0,60.

Tabel 4.14

Uji Reliabilitas Variabel Keamanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	5

Dari perhitungan reliabilitas variabel keamanan (X₂) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,745 sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,745 > 0,60.

Tabel 4.15

Uji Reliabilitas Variabel Keakuratan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,662	5

Dari perhitungan reliabilitas variabel Keakuratan (X₃) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,662 sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan

bahwa kuesioner yang diuji reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,662 > 0,60.

Tabel 4.16
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

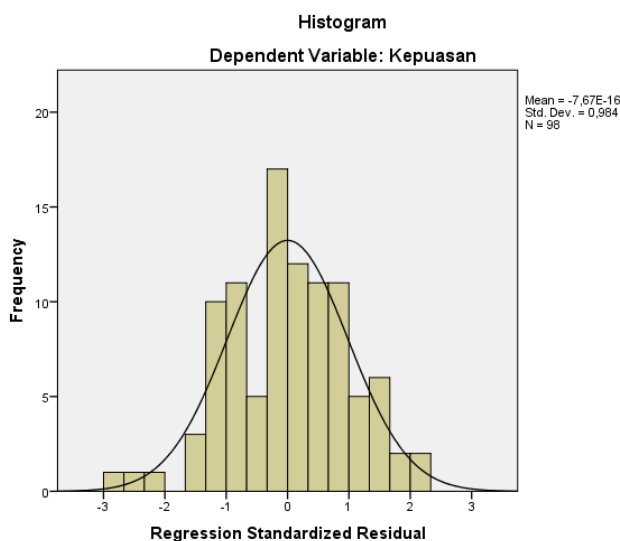
Cronbach's Alpha	N of Items
,659	5

Dari perhitungan reliabilitas variabel kepuasan (Y) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,659 sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* = 0,659 > 0,60.

2. Uji asumsi Klasik

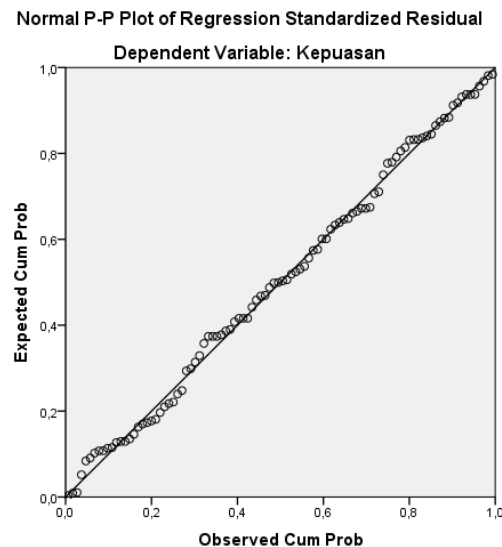
a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak dapat dilihat dari hasil pengujian histogram dan pengujian normal p-plot, serta lebih jelasnya dapat dilihat menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Dikatakan memenuhi normalitas jika nilai residual yang dihasilkan lebih besar dari 0,05.



Gambar 4.1
Uji Histogram Normalitas Data

Dari gambar 4.1 di atas dapat dilihat bahwa lengkung kurva menunjukkan garis normal. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal.



Gambar 4.2
Uji P-Plot Normalitas Data

Dari Gambar 4.2 di atas dapat dilihat bahwa hasil penyebaran mengikuti garis diagonal. Dan dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

b. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *glejser* untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikansinya $< 0,05$, yang berarti bahwa apabila signifikansinya $> 0,05$ penelitian dapat dilanjutkan.

Tabel 4.17
Uji Heteroskedastitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,712	1,670		1,623	,108
1 Kecepatan	,047	,047	,109	,999	,320
Keamanan	-,039	,061	-,071	-,639	,524
Keakuratan	-,059	,057	-,107	-1,031	,305

a. Dependent Variable: RES2

s

il uji heteroskedastisitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memperoleh *p-value* (sig-t) > 0,05. Untuk variabel kecepatan sebesar 0,320, variabel keamanan sebesar 0,524 dan keakuratan sebesar 0,305 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada masing-masing variabel independen.

c. Uji Multikolonearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonearitas dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonearitas adalah nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

Tabel 4.18
Uji Multikolonearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Toleranc e	VIF
1	Kecepatan	,869	1,150
	Keamanan	,849	1,178
	Keakurata n	,972	1,029

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* 3 variabel independen (Kecepatan, Keamanan, Keakuratan) tidak ada yang memiliki nilai kurang dari 0,10 dan nilai VIF pada variabel independen tidak lebih dari 10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa syarat seutuhnya terpenuhi.

3. Analisis Regresi Berganda

Persamaan regresi linear berganda diketahui sebagai berikut:

$$Y = a + b_1Sp + b_2Sc + b_3Ac + \varepsilon$$

Tabel 4.19
Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,423	2,803		3,719	,000
	Kecepatan (X1)	,059	,079	,076	,747	,457
	Keamanan (X2)	,206	,102	,210	2,029	,045

Keakuratan (X3)	,247	,096	,248	2,557	,012
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Dari hasil pengolahan data, maka dapat dibuat persamaan regresi bergandanya sebagai berikut:

$$Y = 10,423 + 0,059Sp + 0,206Sc + 0,247Ac + 2,803$$

4. Uji Hipotesis

a) Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Tabel 4.20

Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,423	2,803		3,719	,000
Kecepatan (X1)	,059	,079	,076	,747	,457
Keamanan (X2)	,206	,102	,210	2,029	,045
Keakuratan (X3)	,247	,096	,248	2,557	,012

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber : Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Dalam penelitian ini, t_{tabel} dilihat dari tabel di atas distribusi t dengan ketentuan taraf signifikan 95% dan alpha 5% serta derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan $n-3 = 98-3 = 95$. Dengan ketentuan tersebut diperoleh angka t_{tabel} sebesar 1,985 (dengan uji dua arah).

Berdasarkan tabel diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Variabel kecepatan memiliki $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, yaitu sebesar $0,747 < 1,985$ dan taraf signifikan sebesar $0,457 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kecepatan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan.

- 2) Variabel keamanan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu sebesar $2,029 > 1,985$ dan taraf signifikan sebesar $0,045 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan.
- 3) Variabel keakuratan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu sebesar $2,557 > 1,985$ dan taraf signifikan sebesar $0,012 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keakuratan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan

b) Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 4.21

Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65,753	3	21,918	5,230	,002 ^b
	Residual	393,920	94	4,191		
	Total	459,673	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keakuratan, Kecepatan, Keamanan

Sumber : Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan besarnya angka F penelitian dengan F tabel, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima
- 2). Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa angka F penelitian yang diperoleh dari hasil perhitungan adalah sebesar 5,230. Sedangkan angka F_{tabel} dihitung dengan ketentuan yaitu taraf signifikan 95% dan alpha 5% serta derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan $df(n1) = k-1$ jadi $4-1=3$ dan $df(n2) = n- k-1$ jadi $98-4-1=93$. Maka nilai untuk $df(n1)$ adalah 3, dan $df(n2)$ adalah 93. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka $F_{tabel} = 2,70$.

Dengan demikian diperoleh nilai $F_{hitung} = 5,230$ dan $F_{tabel} = 2,70$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang berarti hipotesis diterima, sehingga dapat disimpulkan

bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap variabel Y .

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.22

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				
1	,543 ^a	,378	,316	4,047

a. Predictors: (Constant), X_3 , X_1 , X_2

Sumber : Data Primer (Kuesioner), diolah 2020

Dari tabel di atas, diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,378 yang berarti bahwa variabel Kecepatan (X_1), Keamanan (X_2) dan Keakuaratan (X_3) mempengaruhi variabel Pendapatan (Y) sebesar 37,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

D. Pembahasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecepatan, keamanan dan keakuaratan menggunakan payroll terhadap kepuasan Karyawan PT. BSRE Kab. Simalungun. Maka dalam penelitian ini hasil diperoleh dengan menyebarkan angket (kuesioner) kepada responden dan mengumpulkan kembali. Peneliti melakukan pengujian analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 20.0. Dari ketiga variabel independen (kecepatan, keamanan, dan keakuaran) yang dimasukkan ke dalam pengujian statistik, maka didapat hasil:

1. Pengaruh Kecepatan (speed) Terhadap Kepuasan Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa hasil uji t pada variabel kecepatan (X_1) diperoleh probabilitas Sig 0,457. Nilai Sig 0,457 > 0,05 dan diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 0,747 dan diketahui T_{tabel} sebesar 1,985 (lihat T_{tabel}). $0,747 < 1,985$, maka keputusannya adalah H_{o1} diterima dan H_{a1} ditolak, artinya kecepatan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE menggunakan payroll.

Menurut Lewis dan Booms yang kutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan. Jadi cepat atau tidak cepatnya bertransaksi menggunakan payroll tidak berpengaruh pada kepuasan, karena untuk meningkatkan kepuasan maka harus meningkatkan kualitas pelayanan.⁵⁵

2. Pengaruh Keamanan (security) Terhadap Kepuasan Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa hasil uji t pada variabel keamanan (X2) diperoleh probabilitas Sig 0,045. Nilai Sig 0,045 < 0,05 dan diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 2,029 dan diketahui T_{tabel} sebesar 1,985 (lihat T_{tabel}). $2,029 > 1,985$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE menggunakan Payroll. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan karyawan adalah keamanan dalam bertransaksi karyawan, serta jaminan kerahasiaan dalam layanan payroll. Berdasarkan nilai tersebut menurut responden Bank Syariah Mandiri mampu memberikan jaminan keamanan dalam pelayanannya secara baik, hal tersebut ditunjukkan dari kemampuan petugas bank dalam menjamin keamanan transaksi baik dalam jumlah gaji yang ditransfer dan identitas nasabah payroll, petugas tidak pernah melakukan kekeliruan dalam penginputan data jumlah gaji yang ditransfer, petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam menstransfer jumlah gaji yang diberikan nasabah, petugas secara tepat mampu menstransfer gaji sesuai dengan slip gaji yang diberikan perusahaan. Dijelaskan bahwa keamanan (*security*) Bank Syariah Mandiri dalam pelayanan telah dinilai mampu memberikan kepuasan kepada karyawan PT. BSRE yang saat ini menjadi nasabahnya.

Fakta temuan diatas memberikan dukungan pendapat Gummesson dan Lovelock yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi suatu kepuasan

⁵⁵ Fitri Madona, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor*, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang, 20017)

nasabah, adapun faktor-faktor tersebut terbagi menjadi empat bagian yaitu speed, security, accuracy, dan trust.⁵⁶

3. Pengaruh Keakuratan Terhadap Kepuasan Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa hasil uji t pada variabel keakuratan (X3) diperoleh probabilitas Sig 0,012 Nilai Sig $0,012 < 0,05$ dan diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 2,557 dan diketahui T_{tabel} sebesar 1,985 (lihat T_{tabel}). $2,557 > 1,985$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kecepatan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE menggunakan Payroll. Hal ini mengindikasikan bahwa keakuratan berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan karyawan karena ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi penggajian merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan karyawan dalam melakukan transaksi payroll. Menurut responden pelayanan yang dilakukan Bank Mandiri Syariah adalah akurat, yang ditandai dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan bank, petugas mampu menginformasikan kepada nasabah tentang produk *payroll* secara tepat dan efisien, petugas memiliki pengetahuan cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan secara terperinci dan sesuai, dan petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan dan juga dalam hal pelaksanaan transaksi *payroll*. Dapat dijelaskan bahwa keakuratan (*accuracy*) Bank Syariah Mandiri dalam pelayanan telah dinilai mampu memberikan kepuasan kepada karyawan PT. BSRE yang saat ini menjadi nasabahnya.

Fakta temuan diatas memberikan dukungan pendapat Gummesson dan Lovelock yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi suatu kepuasan nasabah, adapun faktor-faktor tersebut terbagi menjadi empat bagian yaitu speed, security, accuracy, dan trust.⁵⁷

⁵⁶ Muhammad Asyhuri, *Analisis Kepuasan Karyawan PT Kayu Sengon Industri (KSI) Karjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2016)

⁵⁷ Muhammad Asyhuri, *Analisis Kepuasan Karyawan PT Kayu Sengon Industri (KSI) Karjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2016)

4. Pengaruh Kecepatan, Keamanan, dan Keakuratan Secara Bersama-sama (Simultan) Terhadap Kepuasan Karyawan

Dari hasil penelitian ini bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $5,230 > 3,09$ dan signifikan $0,002 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kecepatan, keamanan, dan keakuratan terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE. Kecepatan, keamanan, dan keakuratan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hasil analisis ini menunjukkan kesesuaian dengan hipotesis penelitian, kepuasan karyawan dipengaruhi oleh kedua variabel yang diteliti, yaitu keamanan dan keakuratan. Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa angka koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,378 atau 37,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan, keamanan, dan keakuratan berpengaruh sebesar 37,8% terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE, sedangkan sisanya sebesar 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Pada penelitian terdahulu Ari Prasetyo yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai R Square sebesar 0,725. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan variasi variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan sebesar 72,5%. Penelitian terdahulu Marisa Arnindita Palma yaitu pengaruh kualitas produk, kemudahan, dan harga terhadap niat beli ulang dengan kepuasan sebagai variabel intervening di peroleh R^2 sebesar 0,63%, atau 63%.

Pada penelitian ini Pengaruh Kecepatan (Speed), Keamanan (Security), dan Keakuratan (Accuracy), berpengaruh sebesar 37,8% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian yaitu variabel kualitas layanan, harga, kualitas produk, dan kemudahan. Temuan ini sesuai dengan teori menurut Irawan terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan kemudahan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bahwa kecepatan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE. Kecepatan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE menggunakan payroll. Menurut Lewis dan Booms yang kutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi sehingga nasabah akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan. Jadi cepat atau tidak cepatnya bertransaksi menggunakan payroll tidak berpengaruh pada kepuasan, karena untuk meningkatkan kepuasan maka harus meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE menggunakan Payroll. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan karyawan adalah keamanan dalam bertransaksi karyawan, serta jaminan kerahasiaan dalam layanan payroll. Berdasarkan nilai tersebut menurut responden Bank Syariah Mandiri mampu memberikan jaminan keamanan dalam pelayanannya secara baik, hal tersebut ditunjukkan dari kemampuan petugas bank dalam menjamin keamanan transaksi baik dalam jumlah gaji yang ditransfer dan identitas nasabah *payroll*, petugas tidak pernah melakukan kekeliruan dalam penginputan data jumlah gaji yang ditransfer, petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam menstransfer jumlah gaji yang diberikan nasabah, petugas secara tepat mampu menstransfer gaji sesuai dengan slip gaji yang diberikan perusahaan. Dijelaskan bahwa keamanan (*security*) Bank Syariah Mandiri dalam pelayanan telah dinilai mampu memberikan kepuasan kepada karyawan PT. BSRE yang saat ini menjadi nasabahnya.
3. Bahwa keakuratan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE menggunakan Payroll. Hal ini mengindikasikan bahwa keakuratan berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan karyawan karena ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi penggajian merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan karyawan dalam melakukan transaksi payroll.

Menurut responden pelayanan yang dilakukan Bank Mandiri Syariah adalah akurat, yang ditandai dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan bank, petugas mampu menginformasikan kepada nasabah tentang produk *payroll* secara tepat dan efisien, petugas memiliki pengetahuan cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan secara terperinci dan sesuai, dan petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan dan juga dalam hal pelaksanaan transaksi *payroll*. Dapat dijelaskan bahwa keakuratan (*accuracy*) Bank Syariah Mandiri dalam pelayanan telah dinilai mampu memberikan kepuasan kepada karyawan PT. BSRE yang saat ini menjadi nasabahnya.

4. Bahwa pengaruh kecepatan, keamanan, dan keakuratan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan yang berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara keamanan dan keakuratan terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE. Terdapat pengaruh signifikan antara kecepatan, keamanan, dan keakuratan terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE menggunakan Payroll. Kecepatan, keamanan, dan keakuratan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hasil analisis ini menunjukkan kesesuaian dengan hipotesis penelitian, kepuasan karyawan dipengaruhi oleh kedua variabel yang diteliti, yaitu keamanan dan keakuratan. Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa angka koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,378 atau 37,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan, keamanan dan keakuratan berpengaruh sebesar 46,3% terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE dalam menggunakan BSM Electronic Payroll, sedangkan sisanya sebesar 62,2 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Bank Syariah Mandiri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan (Security) dan Keakuratan (Accuracy) adalah variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan karyawan PT. BSRE yang saat ini menjadi nasabahnya. Berkenaan dengan temuan tersebut maka sudah sepatutnya jika manajemen Bank Syariah Mandiri mampu mempertahankan kepercayaan tersebut. Hal ini dapat ditempuh dengan cara melakukan perbaikan kualitas pelayanan

yang diberikan sebagai upaya untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan nasabahnya.

2. Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebuah bahan referensi dan diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambah dan mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel bebas dan tahun penelitian sehingga mampu memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : PT Raja Grafindp Persada, 2003
- Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta : Salemba Empat, 2012
- Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2003
- Asyhuri, Muhammad. *Analisis Kepuasan Karyawan PT Kayu Sengon Industri (KSI) Karjosari Bawen Kab. Semarang Terhadap Pelaksanaan Sistem Payroll CIMB Niaga Syariah*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2016)
- Andretti, Abdillah Leon. “*Perancangan Basis Data Sistem Informasi Penggajian (studi kasus pada Universitas ‘XYZ’)*”, Vol : 8 No : 2 Tahun 2006, Universitas Bina Darma Palembang
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2002
- Bambang, Supomo. *Metode Penelitian Bisnis*, Yogyakarta : BPFE, 2009
- Bungin, Burhan *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*, Jakarta : Kencana, 2013
- Daulay, Aqwa Naser, *Manajemen Perbankan Syariah (Pemasaran Bank Syariah)*, Medan : Febi Press, 2016
- Arisandi Firza, Faktor-Faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan penyadap di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, (Skripsi Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018)., h. 35-37
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS, Edisi Ketujuh*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013

Hardiyani, Gianisha, *Preferensi Lembaga Pendidikan Islam Dalam Memilih Payroll Di Bank Syariah*, Vol : 4 No : 2 Tahun : 2018, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Islam, Universitas Djuanda Bogor, h. 144-145

Hasan, Iqbal *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Cet-3. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2008

<https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/bsm-electronic-payroll>,

diakses pada Kamis 05 Desember 2019 pukul 21.00 WIB

Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasaran dan kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang : UB Press, 2017

Juairiah, *Pengaruh Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang*, Vol : 1 No : 1 Tahun : 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMPalembang, h. 40

Lexy, Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1989

Malayu H. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : Bumi Aksara, 2008

Madona Fitri , *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor*, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang, 20017)

Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014

Novel Fatrio, Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam meningkatkan loyalitas nasabah, (Tesis, Program Magister Manajemen, 2006)., h.86

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Kencana Predana Media Groip, 2012

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerja sama dengan Bank Indonesia Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

- Rahmani, Nur Ahmadi Bi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Medan : FEBI UIN-SU Press, 2016
- RI, Departemen Agama Islam, Al-‘Alyy al-Qur’an dan Terjemahannya, Bandung : CV Penerbit Diponegoro
- Raymond, Adhitama. *Analisis Sistem Penggajian dan Honor*, Skripsi, Universitas Sayta Wacana Salatiga, 2012
- Elvira Ria, *Analisis pola konsumsi karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir Kabupaten Simalungun*, (Skripsi, Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2009)., h. 38
- Samsudin, Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet-3 Bandung : CV Pustaka Setia, 2010
- Sukirno, Sadono. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. Cet-29. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014
- Syafii, Muhammad Antonio. *Bank Syariah, Jakarta : Gema Insani, 2001*
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta : Kencana, 2009
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran strategi Bank Di Era Global*, Jakarta : Prenamedia Group, 2017
- Sunardi, Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan Kombinasi*, Bandung : Alfabeta, 2014
- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011
- Sugiyono, *Medote Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : ALFABETA, 2011

- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*, Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009
- Siregar, Sofyan. *Statistik deskriptif untuk Penelitian*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010
- Tarigan, Akmal Azhari, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Cet Ke-1 t.t : Latansa Press
t.th
- Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta : Penerbit Andi,
2000
- Wardhana, Aditya *Pengaruh Kualitas layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap
Kepuasan Nasabah di Indonesia*, Vol : 10 No : 2 Tahun 2015, Jurusan
Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
- Asikin Zainal, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta : Rajawali Pers, 2016

Lampiran 1 Borang Penelitian

No Responden:.....

Borang Kepuasan Karyawan Dalam Menggunakan BSM Electronic Payroll

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya merasa puas dengan pengambilan gaji saya melalui BSM Electronic Payroll		
2	Saya merasa puas Bank Mandiri Syariah melayani nasabah dengan memberikan Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami		
3.	Saya merasa puas proses Transaksi payroll bebas dari kesalahan		
4.	Saya merasa puas Bank Mandiri Syariah memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan standar pelayanan telah dijanjikan		
5.	Saya merasa puas Bank Mandiri Syariah tanggap terhadap kesulitan yang dihadapi nasabah dalam melakukan transaksi payroll		

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

No Responden:.....

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.,

Dengan Hormat,

Bersama dengan ini Saya Rani Maya Sari Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) memohon kesediaan Bapak/Ibu Untuk mengisi daftar pernyataan berikut sebagai data agar dapat menyusun skripsi saya yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate (BSRE) Kab. Simalungun Dalam Menggunakan BSM Electronic Payroll”** pada program Sarjana Ekonomi (S.E) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dan saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawabnya dengan baik. Atas kerjasamanya, Saya ucapkan terimakasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Divisi :
4. Jabatan : a. DP b. MP
5. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
6. Satus*) : a. Menikah b. Belum Menikah
7. Pendidikan*) : a. SD d. Diploma
b. SMP e. Sarjana
c. SMA f. Lainnya (Sebutkan)
8. Lama Bekerja : Tahun

*) Lingkari Salah Satu

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pertanyaan dibawah ini menyediakan skor 1,2,3,4 dan 5 dengan keterangan sebagai berikut :

- | | |
|---------------------------|----------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | = Skor 1 |
| Tidak Setuju (TS) | = Skor 2 |
| Kurang Setuju (KS) | = Skor 3 |
| Setuju (S) | = Skor 4 |
| Sangat Setuju (SS) | = Skor 5 |

Mohon berikan Tanda ceklis (✓) pada salah satu jawaban sesuai pilihan Bapak/Ibu.

1. Kuesioner Terkait dengan Speed (Kecepatan) (X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang cepat dalam pembuatan rekening payroll nasabah					
2	Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap ketika nasabah mengalami kesulitan dalam hal-hal yang berhubungan dengan transaksi payroll					
3	Gerai ATM Bank Syariah Mandiri Syariah memberikan pengaksesan yang cepat dalam hal pengambilan uang, pengecekan saldo, dan transaksi lain.					
4	Bank Syariah Mandiri melayani nasabah dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh nasabah secara cepat.					
5	Ketika nasabah melakukan kesalahan saat melakukan transaksi melalui ATM Bank Mandiri Syariah dengan cepat memprosesnya					

2. Kuesioner terkait dengan Security (Keamanan) (X2)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank Syariah Mandiri menjamin keamanan transaksi baik dalam jumlah gaji yang ditransfer dan identitas nasabah payroll					
2	Bank Syariah Mandiri dalam penginputan data jumlah gaji yang ditransfer tidak terdapat kekeliruan					
3	Proses transaksi payroll melalui Bank Syariah Mandiri bebas dari kesalahan dalam jumlah gaji yang ditransfer kepada nasabah					
4	Jumlah gaji yang di terima atau out put gaji nasabah sesuai dengan slip gaji yang diberikan oleh perusahaan					
5	Proses transaksi payroll melalui Bank Syariah Mandiri tidak pernah menyebar biodata nasabah kepada pihak lain					

3. Kuesioner terkait Accuracy (Keakuratan) (X3)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank Syariah Mandiri memberikan penjelasan yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan standar pelayanan bank					
2	Bank Syariah Mandiri menginformasikan kepada nasabah tentang produk payroll secara tepat dan efisien atau tidak bertele-tele					
3	Bank Syariah Mandiri memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan secara terperinci					
4	Bank Syariah Mandiri tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan dan juga dalam hal pelaksanaan transaksi payroll					
5	Bank Syariah Mandiri selalu menginformasikan mengenai payroll pada nasabah yang baru bergabung					

4. Kuesioner terkait dengan Kepuasan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Terjadi hubungan baik antara nasabah (karyawan) dengan pihak Bank Syariah Mandiri					
2	PT. BSRE tidak pernah memikirkan untuk melakukan penggantian partner dalam pelaksanaan transaksi payroll					
3	Tetap akan berpartner dengan Bank Syariah Mandiri walaupun terdapat bank-bank lain yang menawarkan fasilitas yang lebih menarik dalam pelaksanaan transaksi payroll					
4	Bagi PT. BSRE bank Syariah Mandiri memiliki reputasi yang baik sebagai partner dalam pelaksanaan transaksi payroll					
5	Bank Syariah Mandiri selalu bisa melayani dengan baik karyawan PT. BSRE hingga karyawan merasa puas					

Lampiran 3 Data Tabulasi Responden

Data Tabulasi Responden Speed (Kecepatan) (X1)

No	Kecepatan X1					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	4	21
6	4	4	4	5	4	21
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	4	5	5	24
9	4	2	5	5	5	21
10	5	5	4	5	4	23
11	5	4	5	5	4	23
12	5	4	5	5	5	24
13	5	4	5	5	4	23
14	5	4	3	3	4	19
15	5	4	3	3	4	19
16	5	4	4	4	5	22
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	5	4	4	5	22
20	4	4	4	4	4	20
21	5	4	3	2	1	15
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	5	5	22
24	5	5	4	4	4	22
25	5	5	4	4	4	22
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	4	5	4	23
28	4	4	4	4	4	20
29	5	4	4	5	3	21
30	5	3	3	5	3	19
31	5	3	3	3	3	17
32	5	4	3	3	3	18
33	4	4	4	4	4	20
34	5	4	5	5	4	23
35	5	4	3	3	5	20
36	5	4	4	4	4	21
37	3	4	4	4	3	18
38	5	4	3	3	3	18
39	5	4	3	3	3	18
40	5	4	5	5	4	23
41	5	5	5	5	4	24

42	4	4	3	5	3	✓	19
43	5	5	5	5	5	✓	25
44	5	4	4	5	4	✓	22
45	5	5	5	5	4	✓	24
46	4	3	2	4	4	✓	17
47	5	3	3	4	4	✓	19
48	5	3	3	5	3	✓	19
49	5	5	3	4	3	✓	20
50	4	3	3	4	3	✓	17
51	5	4	3	4	3	✓	19
52	5	4	3	5	3	✓	20
53	5	4	4	4	4	✓	21
54	5	5	3	4	5	✓	22
55	5	5	5	5	5	✓	25
56	5	4	3	3	5	✓	20
57	5	5	3	5	3	✓	21
58	5	5	3	5	3	✓	21
59	5	4	3	5	3	✓	20
60	5	4	3	4	3	✓	19
61	3	4	2	2	3	✓	14
62	5	4	4	4	3	✓	20
63	4	4	4	4	4	✓	20
64	5	5	5	5	5	✓	25
65	5	5	4	4	3	✓	21
66	3	4	2	3	4	✓	16
67	5	5	3	2	5	✓	20
68	5	3	3	3	5	✓	19
69	4	5	3	4	3	✓	19
70	5	4	3	3	5	✓	20
71	5	4	3	3	3	✓	18
72	3	3	3	4	3	✓	16
73	4	4	3	3	5	✓	19
74	5	5	3	4	5	✓	22
75	5	5	5	5	5	✓	25
76	4	3	2	3	4	✓	16
77	3	4	2	2	3	✓	14
78	5	5	3	4	3	✓	20
79	5	5	5	5	5	✓	25
80	5	5	5	5	5	✓	25
81	5	5	5	5	5	✓	25
82	5	5	5	5	5	✓	25
83	4	4	4	5	4	✓	21
84	4	4	4	5	4	✓	21
85	5	5	5	5	5	✓	25
86	5	5	4	5	5	✓	24
87	4	2	5	5	5	✓	21

88	5	5	4	5	4	✓	23
89	5	4	5	5	4	✓	23
90	5	4	5	5	4	✓	23
91	5	4	3	3	4	✓	19
92	5	4	4	4	5	✓	22
93	4	4	4	4	4	✓	20
94	4	4	4	4	4	✓	20
95	4	5	4	4	5	✓	22
96	4	4	4	4	4	✓	20
97	5	4	3	2	1	✓	15
98	5	5	5	5	5	✓	25

Data Tabulasi Responden Security (Keamanan) (X2)

No	Keamanan X2					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X.2.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	4	5	4	23
7	4	4	5	5	5	23
8	4	5	5	5	5	24
9	4	4	4	5	4	21
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	4	24
12	4	5	5	5	5	24
13	5	4	5	4	5	23
14	5	4	5	4	5	23
15	5	4	5	3	5	22
16	5	4	5	4	5	23
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	5	4	5	4	4	22
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25
22	5	5	5	4	5	24
23	5	5	5	5	5	25
24	5	4	4	5	4	22
25	5	4	4	5	4	22

26	4	5	5	5	5	24
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	3	5	5	5	5	23
33	4	4	4	4	4	20
34	5	5	5	5	5	25
35	4	4	5	5	4	22
36	5	4	5	5	4	23
37	5	4	5	5	4	23
38	4	4	5	4	4	21
39	4	4	5	4	4	21
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25
42	4	5	5	5	5	24
43	5	5	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	25
45	5	4	4	5	4	22
46	5	4	5	5	4	23
47	5	5	4	5	5	24
48	4	4	5	5	4	22
49	5	5	5	4	4	23
50	2	5	5	4	4	20
51	5	4	4	4	5	22
52	5	4	4	4	4	21
53	5	5	4	4	4	22
54	3	4	4	4	4	19
55	5	5	5	5	5	25
56	3	5	4	4	4	20
57	5	4	5	4	4	22
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	3	4	19
62	5	4	5	4	4	22
63	4	4	4	4	5	21
64	5	5	5	4	4	23
65	5	5	5	4	4	23
66	4	3	4	4	3	18
67	3	4	4	4	4	19

68	4	4	4	4	4	20
69	3	4	5	4	4	20
70	3	5	5	4	4	21
71	5	4	4	5	5	23
72	3	3	3	3	4	16
73	3	5	4	4	5	21
74	5	4	4	4	4	21
75	5	5	5	5	4	24
76	4	4	5	4	3	20
77	2	4	3	4	3	16
78	5	4	4	4	5	22
79	5	5	3	4	3	20
80	4	4	4	4	4	20
81	5	4	3	3	4	19
82	5	5	3	4	5	22
83	4	4	4	4	5	21
84	5	5	5	4	4	23
85	5	5	5	4	4	23
86	5	4	3	3	3	18
87	4	4	4	3	4	19
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	5	4	3	20
90	4	4	4	4	5	21
91	5	4	5	5	4	23
92	3	4	2	3	4	16
93	4	4	5	4	4	21
94	4	4	5	4	4	21
95	4	4	4	4	5	21
96	4	4	4	5	4	21
97	4	4	4	5	4	21
98	4	4	4	5	4	21

Data Tabulasi Responden Accuracy (Keakuratan) (X3)

No	Keakuratan X3					Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	4	4	4	22
3	5	5	5	4	5	24
4	5	5	4	4	4	22
5	4	5	3	4	4	20
6	5	5	2	2	5	19
7	4	4	4	4	4	20
8	3	4	4	4	4	19
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	5	5	5	23

11	4	4	5	4	4	21
12	5	4	4	4	5	22
13	5	4	5	5	5	24
14	5	4	4	4	5	22
15	5	4	5	5	5	24
16	4	5	3	3	5	20
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	4	4	4	22
19	5	5	3	4	4	21
20	4	4	4	4	4	20
21	5	4	4	4	4	21
22	5	4	3	2	1	15
23	4	4	5	5	4	22
24	4	4	5	4	4	21
25	5	4	4	4	4	21
26	5	4	4	4	4	21
27	4	5	5	5	5	24
28	5	4	3	2	4	18
29	4	4	3	4	5	20
30	5	5	3	4	4	21
31	5	5	3	4	5	22
32	5	5	3	4	5	22
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	5	25
36	5	4	5	5	4	23
37	5	4	5	5	4	23
38	4	5	4	4	4	21
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	5	25
43	5	4	4	4	4	21
44	5	5	5	5	5	25
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	5	4	3	3	5	20
48	5	4	3	4	5	21
49	5	4	3	3	4	19
50	5	5	5	4	4	23
51	3	4	3	3	4	17
52	4	4	4	3	4	19
53	5	5	4	4	5	23
54	5	4	4	4	5	22
55	5	5	3	3	5	21

56	5	5	5	5	5	25
57	5	4	3	3	5	20
58	5	5	5	4	4	23
59	5	4	4	4	4	21
60	5	5	5	4	4	23
61	5	5	4	4	4	22
62	5	5	3	2	4	19
63	5	4	4	4	4	21
64	5	5	5	4	4	23
65	5	4	3	4	4	20
66	5	4	3	4	4	20
67	5	4	2	2	5	18
68	5	4	3	3	5	20
69	5	4	3	3	5	20
70	5	4	3	3	4	19
71	4	5	4	2	5	20
72	4	5	4	4	4	21
73	2	5	3	3	5	18
74	5	5	4	4	4	22
75	5	5	5	5	5	25
76	5	4	3	2	4	18
77	5	4	2	1	5	17
78	5	5	5	4	4	23
79	4	4	4	4	4	20
80	5	5	4	4	4	22
81	5	5	5	4	5	24
82	5	5	4	4	4	22
83	4	5	3	4	4	20
84	5	5	2	2	5	19
85	4	4	4	4	4	20
86	3	4	4	4	4	19
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	5	5	5	23
89	4	4	5	4	4	21
90	5	4	4	4	5	22
91	4	5	3	3	5	20
92	4	4	4	4	4	20
93	5	3	3	3	5	19
94	4	4	3	4	5	20
95	5	4	3	2	4	18
96	5	5	3	4	5	22
97	4	5	5	5	5	24
98	4	2	3	2	5	16

Data Tabulasi Responden Kepuasan (Y)

No	Kepuasan Y					Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	5	4	4	5	4	22
2	5	4	4	5	4	22
3	5	5	4	5	4	23
4	5	5	5	4	4	23
5	3	4	4	4	5	20
6	3	5	5	5	4	22
7	4	4	4	4	5	21
8	3	4	4	4	4	19
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	5	5	5	23
11	4	4	5	4	4	21
12	5	4	4	4	5	22
13	5	4	5	5	5	24
14	5	4	4	4	5	22
15	5	4	5	5	5	24
16	5	4	3	3	5	20
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	4	4	4	22
19	5	5	3	4	4	21
20	4	4	4	4	4	20
21	5	4	4	4	4	21
22	5	4	3	2	1	15
23	4	4	5	5	4	22
24	5	4	4	4	4	21
25	5	4	4	4	4	21
26	4	5	5	5	5	24
27	5	4	3	2	4	18
28	4	4	3	4	5	20
29	5	5	3	4	4	21
30	5	5	3	4	5	22
31	5	5	3	4	5	22
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	5	5	5	5	5	25
35	5	4	4	5	5	23
36	5	4	5	5	4	23
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25
41	4	5	4	4	4	21

42	5	5	5	5	5	25
43	5	5	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	25
45	5	4	3	3	5	20
46	5	4	3	3	4	19
47	5	5	5	4	4	23
48	4	4	4	3	4	19
49	5	5	4	4	5	23
50	5	4	4	4	5	22
51	5	5	3	3	5	21
52	5	5	5	5	5	25
53	5	4	3	3	5	20
54	5	4	4	4	4	21
55	5	5	5	4	4	23
56	5	5	5	4	4	23
57	5	5	4	4	4	22
58	5	5	3	2	4	19
59	5	4	4	4	4	21
60	5	5	5	4	4	23
61	5	4	3	4	4	20
62	5	4	2	2	5	18
63	5	4	3	3	5	20
64	5	4	3	3	5	20
65	5	4	3	3	4	19
66	4	5	4	2	5	20
67	4	5	4	4	5	22
68	3	4	4	4	4	19
69	2	5	3	3	5	18
70	5	5	4	4	4	22
71	4	4	4	4	5	21
72	3	4	4	4	5	20
73	3	4	3	4	4	18
74	5	4	4	5	4	22
75	3	5	5	4	4	21
76	4	4	4	4	2	18
77	2	4	3	4	1	14
78	4	4	4	5	5	22
79	5	5	2	2	5	19
80	4	4	4	4	4	20
81	3	4	4	4	4	19
82	5	5	5	5	5	25
83	4	4	5	5	5	23
84	5	4	4	4	5	22
85	5	4	5	5	5	24
86	5	4	4	4	5	22
87	5	4	5	5	5	24

88	4	5	3	3	5	20
89	4	4	4	4	4	20
90	3	4	4	4	4	19
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	5	5	5	23
93	4	4	5	4	4	21
94	5	4	4	4	5	22
95	5	4	5	5	5	24
96	5	4	4	4	5	22
97	5	4	5	5	5	24
98	5	4	4	4	5	22

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Kecepatan (X1)

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	JLH
P1	Pearson Correlation	1	,364**	,294**	,234*	,128	,505**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,021	,211	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P2	Pearson Correlation	,364**	1	,352**	,256*	,278**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,011	,006	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P3	Pearson Correlation	,294**	,352**	1	,711**	,532**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P4	Pearson Correlation	,234*	,256*	,711**	1	,363**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,021	,011	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P5	Pearson Correlation	,128	,278**	,532**	,363**	1	,700**
	Sig. (2-tailed)	,211	,006	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98	98
JLH	Pearson Correlation	,505**	,608**	,863**	,772**	,700**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Keamanan (X2)

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	JLH
P1	Pearson Correlation	1	,285**	,309**	,318**	,302**	,662**
	Sig. (2-tailed)		,004	,002	,001	,002	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P2	Pearson Correlation	,285**	1	,417**	,457**	,467**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P3	Pearson Correlation	,309**	,417**	1	,497**	,356**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P4	Pearson Correlation	,318**	,457**	,497**	1	,404**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000

	N	98	98	98	98	98	98
P5	Pearson Correlation	,302**	,467**	,356**	,404**	1	,696**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98	98
JLH	Pearson Correlation	,662**	,708**	,732**	,747**	,696**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keakuratan (X3)

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	JLH
P1	Pearson Correlation	1	,188	,008	,004	,093	,357**
	Sig. (2-tailed)		,064	,936	,965	,362	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P2	Pearson Correlation	,188	1	,201*	,243*	,143	,534**
	Sig. (2-tailed)	,064		,047	,016	,159	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P3	Pearson Correlation	,008	,201*	1	,781**	,015	,779**
	Sig. (2-tailed)	,936	,047		,000	,885	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P4	Pearson Correlation	,004	,243*	,781**	1	,134	,825**
	Sig. (2-tailed)	,965	,016	,000		,187	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P5	Pearson Correlation	,093	,143	,015	,134	1	,402**
	Sig. (2-tailed)	,362	,159	,885	,187		,000
	N	98	98	98	98	98	98
JLH	Pearson Correlation	,357**	,534**	,779**	,825**	,402**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan (Y)

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	JLH
P1	Pearson Correlation	1	,157	,035	,034	,258*	,493**
	Sig. (2-tailed)		,122	,732	,740	,010	,000
	N	98	98	98	98	98	98

P2	Pearson Correlation	,157	1	,160	,049	,143	,400**
	Sig. (2-tailed)	,122		,116	,631	,159	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P3	Pearson Correlation	,035	,160	1	,757**	,149	,740**
	Sig. (2-tailed)	,732	,116		,000	,144	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P4	Pearson Correlation	,034	,049	,757**	1	,195	,734**
	Sig. (2-tailed)	,740	,631	,000		,054	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P5	Pearson Correlation	,258*	,143	,149	,195	1	,589**
	Sig. (2-tailed)	,010	,159	,144	,054		,000
	N	98	98	98	98	98	98
JLH	Pearson Correlation	,493**	,400**	,740**	,734**	,589**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Kecepatan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,738	5

Keamanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	5

Keakuratan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,662	5

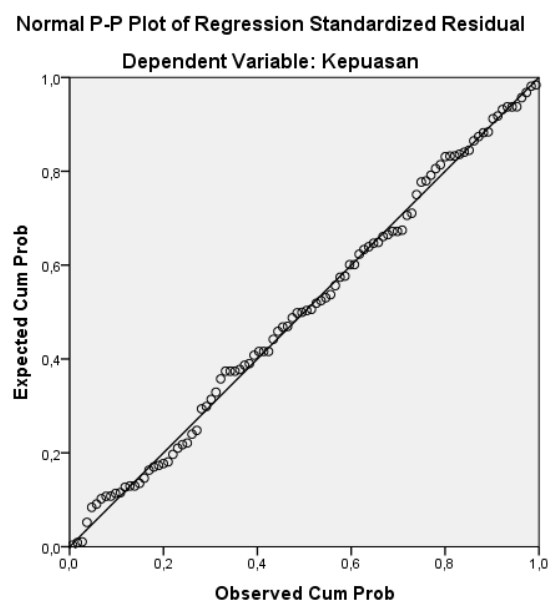
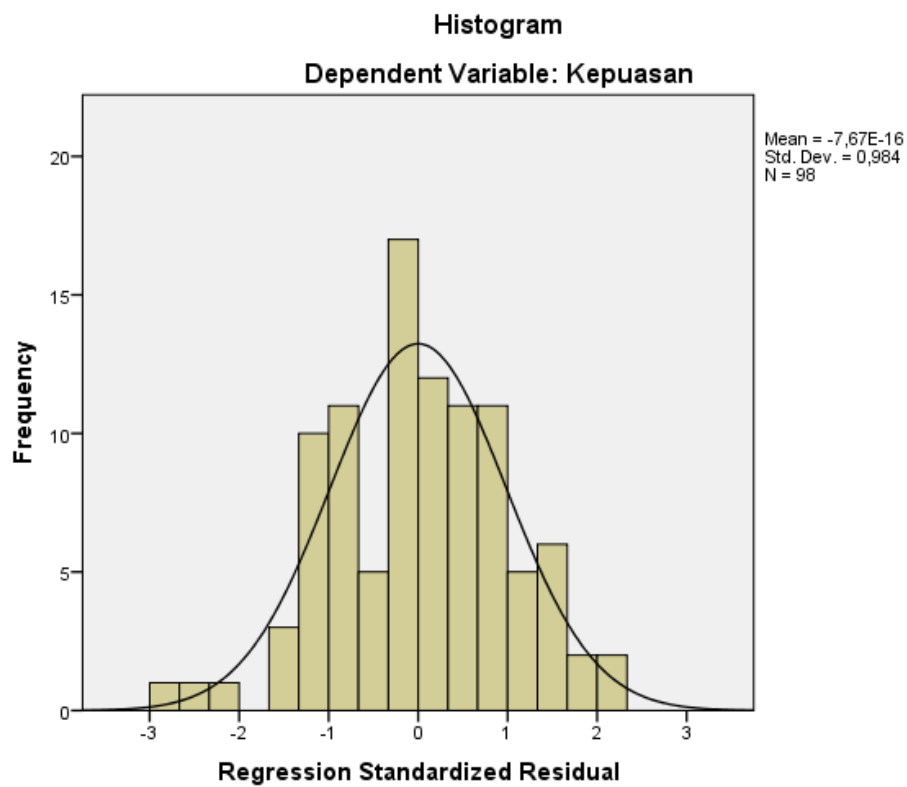
Kepuasan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,659	5

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data



2. Uji Multikoleritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kecepatan	,869	1,150
	Keamanan	,849	1,178
	Keakuratan	,972	1,029

a. Dependent Variable: Kepuasan

3. Uji Heteroskedastitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,712	1,670		1,623	,108
	Kecepatan	,047	,047	,109	,999	,320
	Keamanan	-,039	,061	-,071	-,639	,524
	Keakuratan	-,059	,057	-,107	-1,031	,305

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 6 Uji Regresi Berganda Dan Uji Hipotesis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,423	2,803		3,719	,000
Kecepatan (X1)	,059	,079	,076	,747	,457
Keamanan (X2)	,206	,102	,210	2,029	,045
Keakuratan (X3)	,247	,096	,248	2,557	,012

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Uji Statistik (t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,423	2,803		3,719	,000
Kecepatan (X1)	,059	,079	,076	,747	,457
Keamanan (X2)	,206	,102	,210	2,029	,045
Keakuratan (X3)	,247	,096	,248	2,557	,012

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	65,753	3	21,918	5,230	,002 ^b
Residual	393,920	94	4,191		
Total	459,673	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keakuaratan, Kecepatan, Keamanan

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,543 ^a	,378	,316	4,047

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Lampiran 7 Daftar Tabel r df 51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430

88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 8 Daftar Tabel t df 81-120

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 9 Daftar Tabel F df 91-120

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



NAMA : Rani Maya Sari
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : Aektarum, 05 Maret 1999
UMUR : 21 Tahun
NIM : 0503162288
JENIS KELAMIN : Perempuan
FAKULTAS/JURUSAN : Febi/Perbankan Syariah
ALAMAT RUMAH : Dusun I Sibatu-Batu Desa Limbong Serdang Bedagai
No. TELEPON : 082166086993

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN:

- SD : MIN Bahsulung
- SMP : MTs.S. YPK. Al-Muslimun. NU Bahsulung
- SMA : MAN PematangSiantar

NAMA ORANG TUA:

AYAH : Rito Junaidi Sembiring
IBU : Rusmini

PEKERJAAN ORANG TUA

AYAH : Karyawan Swasta
IBU : Ibu Rumah Tangga